



# MEMORIA 2023

OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Edita: Gabinete de Comunicación



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI CRUZETAKO  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN

ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA

COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS

COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

COMPROMISO CON  
EL ENTORNO

COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

## 03 PRESENTACIÓN

## 04 NUESTRA ORGANIZACIÓN

- Organización y cobertura
- Áreas de referencia
- Redes Europeas ERN
- Centros, servicios y unidades de referencia CSUR
- Un día en la OSI
- Acciones más relevantes del año

## 11 ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

- Misión, visión, valores
- Retos Estratégicos
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Certificaciones y Acreditaciones
- Grupos de Interés
- Resultados económicos
  - Indicadores de eficiencia contratos de gestión
  - Origen de los pacientes atendidos en la OSI

## 19 COMPROMISO CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS

- Actividad Asistencial
- Mejora de infraestructuras
- Medicina Basada en el Valor

Seguridad y adecuación a la práctica clínica

Seguridad clínica

BPSO (Best Practice Spotlight Organizations)

Satisfacción y experiencia de personas usuarias

Satisfacción y experiencia

Quejas y reclamaciones

Humanización

## 29 COMPROMISO CON LAS PERSONAS

- Categorías profesionales, sexo y edad media
- Formación Continuada
- Formación Especializada
- Euskera

## 35 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Proyectos de Intervención Comunitaria
- Impacto social generado (medios)

## 39 COMPROMISO CON EL ENTORNO

- Consumo
- Gestión de residuos

## 42 COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

- Actividades 2023
- Indicadores de Actividad (Embudo de Innovación)

# PRESENTACIÓN

Un nuevo año, os presentamos la **Memoria de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces**, un informe público en el que detallamos nuestros compromisos, actividades realizadas y los logros alcanzados.

La nuestra es una Organización Sanitaria que, además de contar con once unidades de atención primaria, alberga un Hospital, que es el de más alta complejidad en Euskadi, el Hospital Universitario Cruces, lo que hace que casi el 50% de la población que atendemos no corresponda a nuestra área de referencia sino a toda Bizkaia, Euskadi o incluso de fuera de Euskadi. Es por ello, que prestamos atención altamente especializada con dedicación y con profesionalidad, y gracias al equipo humano que forma parte de la Organización, profesionales con una alta cualificación y formación.

Sin duda, 2023 ha sido el año de la orientación a la excelencia, donde la OSI EEC ha continuado su camino hacia una organización excelente adoptando como referencia los estándares de la Joint Commission International, los más exigentes a nivel mundial en el ámbito sanitario, que buscan mejorar la práctica asistencial basándose en conceptos de calidad y seguridad de pacientes.

Pero, además, la OSI EEC ha asumido diferentes retos a lo largo de este año, como el de disminuir la variabilidad de la práctica clínica que no aporta valor, modificando muchos procesos asistenciales,

protocolos y procedimientos. Además, se ha trabajado intensamente en la accesibilidad telefónica y la presencialidad en Atención Primaria, se han actualizado diferentes circuitos prioritarios, se ha continuado con el proyecto de Hospital Ágil y se ha iniciado la elaboración del Plan de Emergencias y Desastres.

Cada una de las personas que formamos parte de la OSI EEC tenemos un propósito que es común a toda la Organización: mejorar la salud de las personas que atendemos apoyándonos en los avances en cuidados en salud, tanto en conocimiento como en tecnología; transformamos nuestros conocimientos en protocolos y procedimientos que aplicamos y evaluamos; medimos la experiencia de los pacientes y sus familias; y medimos los costes, buscando sostenibilidad y responsabilidad con nuestra sociedad. En definitiva, trasladamos nuestro propósito al día a día, con humildad y compasión, 'somos personas que cuidamos a personas'.

Con el informe que a continuación presentamos adquirimos el firme compromiso de promover la transparencia y la excelencia en nuestra gestión. Esperamos que esta información sea de tu interés y refleje nuestro compromiso con la comunidad a la que damos servicio.

M.ª Luz Marqués González  
Directora Gerente OSI EEC



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN



# NUESTRA ORGANIZACIÓN

■ ORGANIZACIÓN Y COBERTURA

■ ÁREAS DE REFERENCIA

■ REDES EUROPEAS ERN

■ CENTROS, SERVICIOS Y UNIDADES DE REFERENCIA CSUR

■ UN DÍA EN LA OSI

■ ACCIONES MÁS RELEVANTES DEL AÑO



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON EL ENTORNO



COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

**La cobertura a la población de la Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces, se realiza en 11 Unidades de Atención Primaria conformadas por 27 centros de salud y un hospital, el Hospital Universitario Cruces.**

El ámbito geográfico de referencia está constituido por los cerca de **170.000 habitantes** de los 17 municipios de Ezkerraldea-Enkarterri, a los que presta servicios sanitarios de Atención Primaria (AP) y Hospitalaria (AH), así como a Erandio-Astrabudua y municipios de Txorierri a los que presta servicios sanitarios hospitalarios.

- EZKERRALDEA-ENKARTERRI: 161.770 HABITANTES
- ERANDIO-ASTRABUDUA: 24.324 HABITANTES
- TXORIERRI: 19.151 HABITANTES

No obstante, su área de influencia se extiende geográficamente más allá de este límite, atendiendo a numerosas personas que precisan de una asistencia sanitaria compleja, en la que **el Hospital Universitario Cruces actúa como centro de referencia dentro y fuera de la Comunidad Autónoma Vasca.**

- Cirugía Plástica y Grandes Quemados
- Unidad de Lesionados Medulares
- Oftalmología
- Cardiología Pediátrica
- Metabolopatías
- Cirugía Cardiaca Infantil

## BIZKAIA

- Unidad Neonatal (Cardiopatías)
- Hemodinámica Infantil
- UCI Pediátrica (ECMO y Cardiopatías)
- Cirugía Cardiaca

## EUSKADI

- Neurocirugía
- Nefrología Pediátrica
- Reumatología Pediátrica
- Urología Pediátrica

## Supra-CAPV

- Oncología Pediátrica
- Oftalmología Pediátrica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Torácica

# TRATAMIENTOS Y ESTUDIOS DE REFERENCIA

- Cirugía del Parkinson
- Cirugía de la Epilepsia
- Trasplante Hepático
- Trasplante Renal
- Trasplante Renal Infantil
- Trasplante Renal de Donante Vivo
- Enfermedades metabólicas congénitas
- Programa de Fibrosis Quística
- Queratoprótesis
- Trastornos del Movimiento
- Patología Uretral Compleja

## BIZKAIA

- Trasplante de Piel
- Oftalmología-Oculoplastia
- Reproducción Humana
- Urgencias Angiorradiología
- Intervencionismo Fetal (Ecográfico)
- Radiocirugía Malformaciones Arterio-Venosas
- Urgencias Oftalmología
- Estudio de Histocompatibilidad (Inmunología)

## EUSKADI

- Trasplante Autólogo Medular de Células Periféricas
- Oncología Oftalmológica
- Farmacia Ambulatoria: Hormona del Crecimiento
- Farmacia Ambulatoria: Hemofilia
- Medicina Nuclear: Hospitalización por tratamiento con Radioisótopos

## Supra-CAPV

**Las Redes Europeas de Referencia** (ERN, de sus siglas en inglés “European Reference Networks”) son redes virtuales de centros de referencia y prestadores de asistencia sanitaria organizados a nivel transfronterizo para que el personal clínico e investigador con gran experiencia en enfermedades complejas o de baja prevalencia pueda compartir conocimientos, experiencias y recursos en la UE.

Las ERN crean una estructura de gestión en la UE para mejorar el acceso al diagnóstico y tratamientos, así como la prestación de una asistencia sanitaria de calidad para pacientes con enfermedades complejas o de baja prevalencia.

Para pertenecer o colaborar con una ERN, se debe estar previamente acreditado como CSUR.

## LA OSI EEC CUENTA CON CUATRO ACREDITACIONES COMO ERN:

- **ERN-EYE** Enfermedades oftalmológicas raras
- **ERN-eUROGEN** Enfermedades urogenitales raras y complejas
- **MetabERN** Trastornos metabólicos hereditarios raros
- **Endo-ERN** Enfermedades endocrinas raras

# CENTROS, SERVICIOS Y UNIDADES DE REFERENCIA CSUR

**Los CSUR** (Centros, Servicios y Unidades de Referencia) en el Sistema Nacional de Salud, son entidades acreditadas por el Ministerio de Sanidad de España.

Son entidades de referencia nacional en determinadas patologías por su nivel de especialización y gestión. Dan cobertura a todas las personas que lo precisen, con independencia de su lugar de residencia en el ámbito nacional.

## LA OSI EEC CUENTA CON NUEVE ACREDITACIONES CSUR:

- Patología compleja hipotálamo-hipofisiaria
- Enfermedades Autoinmunes
- Cirugía de trastornos del movimiento
- Trasplante renal pediátrico
- Reconstrucción de la superficie ocular compleja-Queratoprótesis
- Tumores orbitarios del adulto
- Epilepsia refractaria
- Enfermedades metabólicas congénitas
- Cirugía reconstructiva uretral compleja del adulto

# UN DÍA EN LA OSI



# ACCIONES MÁS RELEVANTES DEL AÑO

## ESTRATEGIA

- Cuatro servicios clínicos (Pediatría, Obstetricia y Ginecología, Oncología Radioterápica y Oftalmología) del Hospital Universitario Cruces entre los mejores según el Monitor de Reputación Sanitaria (MRS). [+ Información](#)
- El Hospital Universitario Cruces, mejor hospital de Euskadi según el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH 2023) [+ Información](#)
- Premio BIC al mejor servicio de Anestesia-Reanimación [+ Información](#)
- Premio BAREA programa 'Mi calidad de vida' en Cáncer de Mama [+ Información](#)
- El Hospital Universitario Cruces, entre los mejores hospitales del mundo en Pediatría, Cardiología y Hospital Inteligente según la lista Newsweek de los mejores hospitales especializados del mundo *World's Best Specialized Hospitals* [+ Información](#)
- Premio 'Laboral Kutxa-Deia Hemendik' a la OSI EEC [+ Información](#)
- La emisora Onda Cero reconoce la labor que desempeña el Hospital Universitario Cruces con el Premio Onda Cero Bizkaia 2023 [+ Información](#)

■ El Hospital Universitario Cruces entre los 10 mejores hospitales públicos del Estado según la Lista Forbes [+ Información](#)

■ La OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces recibe un reconocimiento por su compromiso con la sostenibilidad por la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y su compromiso de mejora continua [+ Información](#)

■ La OSI EEC apuesta por seguir estándares internacionales de calidad asistencial como la Joint Commission Internacional [+ Información](#)

## CLIENTES

- Alta especialización con la ampliación de la acreditación CSUR para patología compleja hipotálamo-hipofisiaria y enfermedades autoinmunes [+ Información](#)
- Estandarización y recomendaciones del uso seguro de medicamentos de alto riesgo [+ Información](#)
- La OSI trabaja en un nuevo modelo de humanización en la asistencia, el modelo ZUREKIN [+ Información](#)
- Constitución del Comité molecular oncológico

# ACCIONES MÁS RELEVANTES DEL AÑO

## CLIENTES

- Incorporación de alta tecnología en Medicina Nuclear: Tomografía por Emisión de Positrones digital (PET) y Gammacámara
- La OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces invierte 4.250.000€ en nuevos equipamientos de radiodiagnóstico (2 nuevos TAC, 3 mamógrafos, 1 telemundo, y 1 equipo de Radiología Digital) [+ Información](#)
- Nuevo circuito para pacientes quirúrgicos de Oftalmología que mejora la seguridad clínica, calidad asistencial y permite avanzar en la humanización del proceso quirúrgico [+ Información](#)

## PERSONAS

- Evaluación de Riesgos psicosociales
- Proyecto de empresa saludable (Mugikide) [+ Información](#)

## SOCIEDAD

- Puesta en marcha de las redes locales de salud de Muskiz y Abanto-Zierbana
- La OSI implanta el nuevo modelo de fisioterapia en Atención Primaria de Osakidetza con excelentes resultados en la satisfacción de la ciudadanía [+ Información](#)
- El Hospital Universitario Cruces avanza en la humanización en Pediatría combinando la actividad del Hospital de Día con la Scape Gela, una unidad al servicio del divertimento de las niñas y niños [+ Información](#)

## INNOVACIÓN

- Farmaprest - sistema de información a familiares de pacientes pediátricos del Hospital de Día oncológico
- 2019-2023: 97 proyectos activos (23% en fases más avanzadas), 46 proyectos implantados y cerrados en los últimos 3 años, 222 personas en proyectos de innovación



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON EL ENTORNO



COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN



# ESTRATEGIA, **BUEN GOBIERNO** Y TRANSPARENCIA

- MISIÓN, VISIÓN VALORES
- RETOS ESTRATÉGICOS
- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES
- GRUPOS DE INTERÉS
- RESULTADOS ECONÓMICOS



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

## MISIÓN 2019 -2023

Trabajamos para cuidar y mejorar la salud de las personas, contando con su participación y generando conocimiento e innovación útiles para el sistema sanitario y la sociedad.

## VISIÓN 2023

Visualizamos una Organización más humanizada, integrada, coordinada y ágil, que ofrece una atención segura y de valor a pacientes, que es referente en el sistema sanitario y capaz de atraer y retener el talento.

## VALORES

**Profesionalidad:** Somos responsables, tenemos conocimiento y experiencia, aprendemos y nos implicamos constantemente con el fin de mejorar los resultados de nuestro trabajo.

**Equipo:** Compartimos objetivos y proyectos comunes, nos coordinamos con otras personas y otros equipos tanto de dentro como de fuera de la OSI, para conseguir los mejores resultados. Somos conscientes de que el respeto, la comunicación, la responsabilidad compartida, la generosidad y la confianza son los ingredientes sobre los que se construyen equipos.

## VALORES

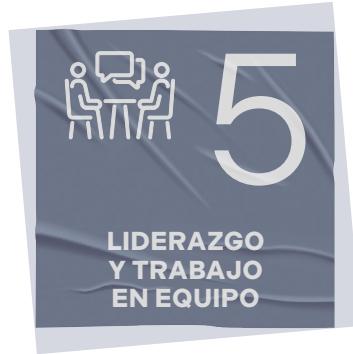
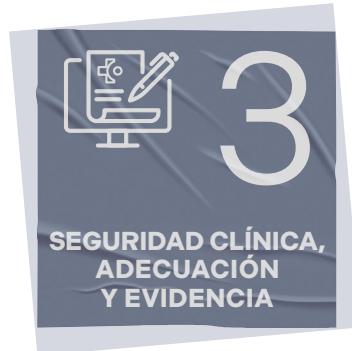
**Responsabilidad:** Estamos comprometidos con la mejora de los resultados en salud de las personas, con la sociedad y con la sostenibilidad del sistema sanitario. Trabajamos con rigor, con eficiencia y transparencia. Evaluamos los impactos de nuestra actividad, aprendemos de nuestros errores y gestionamos el riesgo.

**Agilidad:** Actuamos con rapidez y eficacia en la toma de decisiones, facilitando los cambios y la transformación. Aplicamos metodologías ágiles que nos ayudan a testar y prototipar para la toma de decisiones.

**Cercanía:** Nos relacionamos de manera respetuosa, accesible y generando confianza entre profesionales y con pacientes y familiares.

**Apertura e Innovación:** Utilizamos el conocimiento de las personas de nuestra organización, con la cooperación de otros agentes, para proponer soluciones creativas y valiosas. Interpretamos "lo nuevo" como una oportunidad para avanzar y crecer.

# RETOS ESTRATÉGICOS



# GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**La OSI EEC dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos** desde 2018, que establece la metodología para la identificación, análisis, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos de la organización. Anualmente se realiza la evaluación de los riesgos estratégicos por el Equipo Directivo para establecer prioridades y definir las acciones necesarias para controlar, reducir o eliminar el riesgo e identificar oportunidades de mejora.

Las acciones definidas para los riesgos más relevantes se incorporan a los planes de gestión anual de la organización, para asegurar su adecuado seguimiento.

Los riesgos estratégicos se despliegan en toda la organización a través de los procesos.

## SE HAN CONTEMPLADO LAS SIGUIENTES ÁREAS DE ANÁLISIS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:

- ACTIVIDAD ASISTENCIAL
- SEGURIDAD DE LOS DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- PERSONAS
- ECONÓMICO-FINANCIERO
- INNOVACIÓN
- MEDIO AMBIENTE

La OSI EEC ha actualizado su [Código Ético y de Conducta](#), que establece las pautas de conducta que deben guiar a todas las personas que trabajan en nuestra organización.

Para llevar a cabo una efectiva evaluación y seguimiento del Código Ético y de Conducta, se ha establecido la creación de una [Comisión de Ética Social](#), compuesta por miembros del Comité de Dirección de la OSI EEC, así como representantes de estructuras de soporte a la ética en la organización (Comité de Ética Asistencial, Servicio de Atención a Paciente y Usuario/a, Unidad Básica de Prevención).

# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

**NUESTRA ORGANIZACIÓN DISPONE DE LAS SIGUIENTES CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES EXTERNAS QUE AVALAN NUESTRO COMPROMISO CON LA MEJORA:**

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN**, conforme a la norma UNE 166002:2021
- **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**, conforme a la norma UNE EN ISO 14001: 2015
- **REGISTRO COMUNITARIO DE GESTIÓN Y AUDITORÍA MEDIOAMBIENTALES (EMAS)**
- **CENTRO COMPROMETIDO CON LA EXCELENCIA EN EL CUIDADO (BPSO)**

## CERTIFICACIONES SOCIEDADES CIENTÍFICAS:

- Unidad Especializada de Insuficiencia Cardiaca
- Acreditación de excelencia en el Sistema Regional de Atención en el manejo del proceso Síndrome Coronario Agudo con Elevación del segmento ST (SCACEST)
- Acreditación Standard en Ecocardiografía Transtorácica, Transesofágica y Ecocardiografía de Estrés
- Certificación infantil y de adultos. Unidades de Atención Integral a pacientes con EI
- Acreditación unidad clínica excelente heridas GNEAUPP
- Cirugía General: Acreditación Cirugía tiroidea
- Acreditación Unidad de Fibrosis Quística
- Neumología: acreditación SEPAR Unidad del sueño y TBC
- Acreditación equipo infusión y terapia intravenosa por la SEINAV



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

# GRUPOS DE INTERÉS

La OSI EEC está comprometida en la creación de valor compartido con sus principales grupos de interés:

- PACIENTES Y FAMILIARES
- PROFESIONALES DE LA OSI EEC
- SISTEMA SANITARIO
- SOCIEDAD
- PROVEEDORES Y CONTRATAS

La OSI EEC dispone de diferentes canales de comunicación que facilitan el diálogo y el flujo de información con sus grupos de interés: grupos focales, talleres de experiencia de paciente, encuestas, reuniones, talleres, redes sociales, intranet corporativa, página web, blog, sesiones, planes de comunicación interna y externa, jornadas para compartir experiencias, buenas prácticas y conocimiento, jornadas divulgativas sobre temas relacionados con la salud, servicio de atención a paciente y usuario/a....

En 2023 se ha realizado el análisis y priorización de los grupos de interés, utilizando la matriz de poder/interés. Esta priorización nos ayuda a enfocar nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos de los grupos más relevantes.

Con los grupos de interés clave para la organización, se establecen alianzas de colaboración.



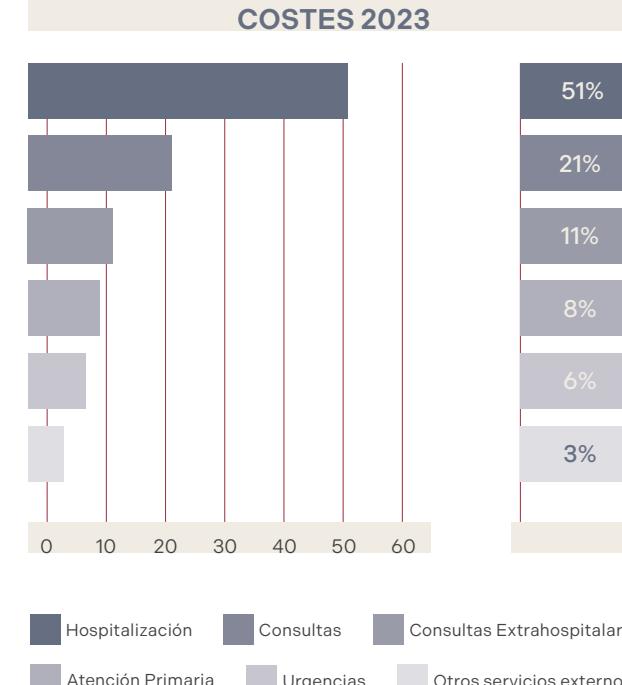
# RESULTADOS ECONÓMICOS

GASTOS 2023	€	%	%Variación s/2022
Funcionamiento	241.188.274	38,21	3,68
Personal	389.981.418	61,79	3,84
<b>TOTAL</b>	<b>631.169.692</b>	<b>100,00</b>	<b>3,78</b>

COSTES 2023	€	%Variación s/2022
Hospitalización	321.183.964	3,03
Consultas	67.916.925	6,44
Consultas Extrahospitalarias	16.800.431	1,15
Atención Primaria	52.417.521	1,96
Urgencias	37.141.174	1,68
Otros Servicios Exteriores	134.198.589	5,04
<b>TOTAL</b>	<b>629.658.604</b>	<b>3,59</b>

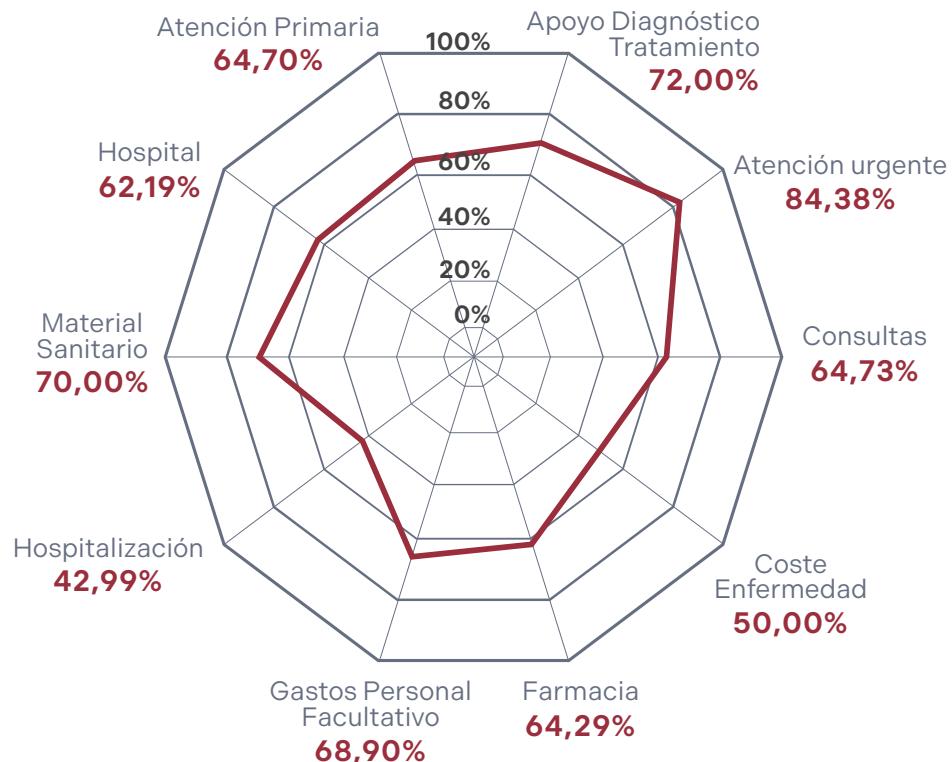
COSTES UNITARIOS 2023	€	%Variación s/2022
Coste Peso GRD	6.290	3,03
Consulta intrahospitalaria	210	4,31
Consulta extrahospitalaria	94	-4,38
Consulta Med. Familia	42	-1,01
Urgencia atendida	257	-0,65
Urgencia NO ingresada	216	-0,73

1.945  
361.695      **Coste Medio por paciente tratado**  
Pacientes tratados en la OSI EEC

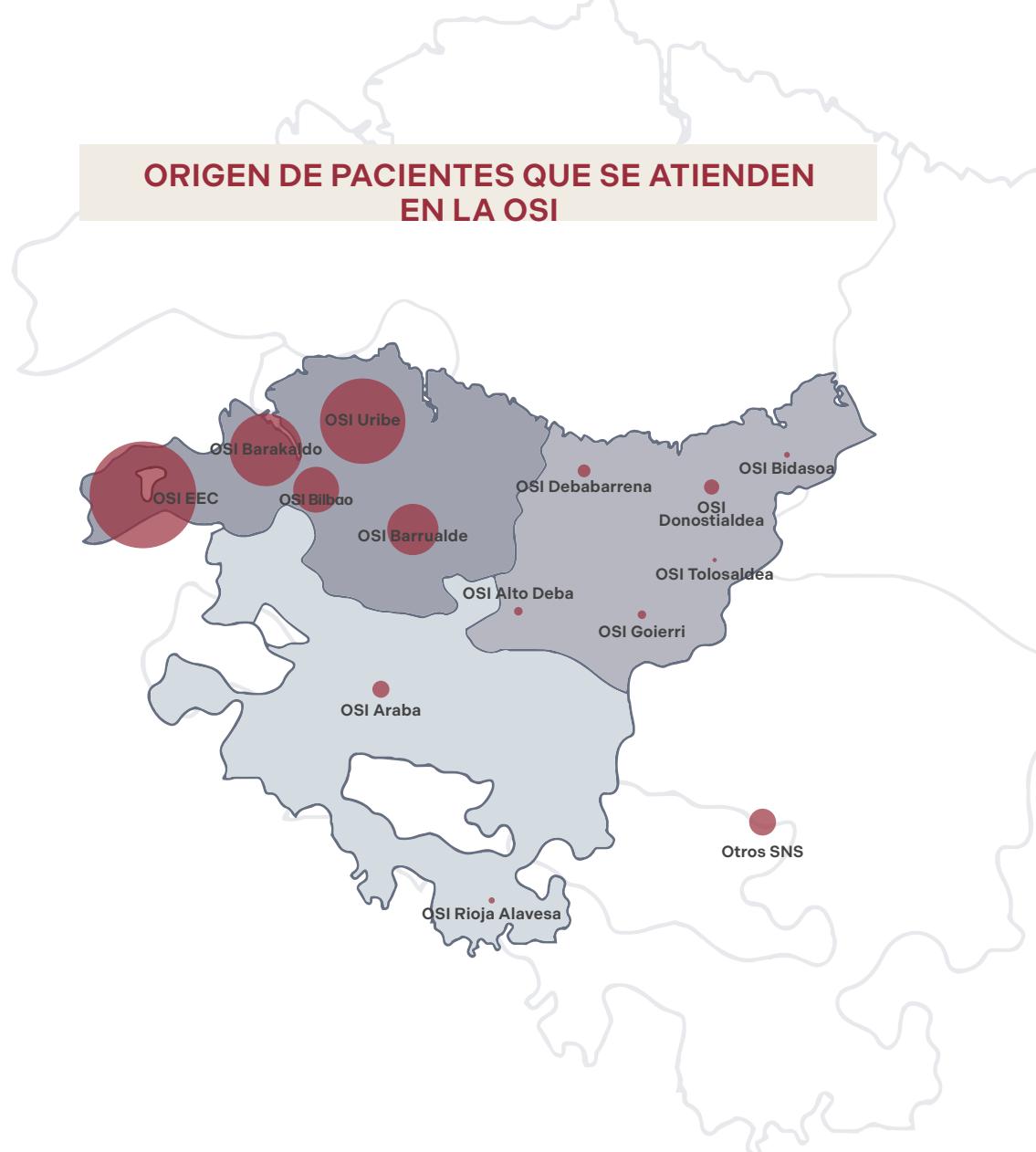


# RESULTADOS ECONÓMICOS

## INDICADORES DE EFICIENCIA CONTRATOS DE GESTIÓN



## ORIGEN DE PACIENTES QUE SE ATIENDEN EN LA OSI





# COMPROMISO CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS

- ACTIVIDAD ASISTENCIAL
- MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS
- MEDICINA BASADA EN EL VALOR
- SEGURIDAD Y ADECUACIÓN A LA PRÁCTICA CLÍNICA
- SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE PERSONAS USUARIAS
- HUMANIZACIÓN



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

# ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2022		2023	2022		2023
	<b>ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACIÓN</b>			<b>ACTIVIDAD OBSTETRICIA</b>	
814	Camas	811	3.777	Partos	3.743
229.046	Estancias	224.802	539	Cesáreas	576
5,01	Estancia Media	4,76		<b>ALTERNATIVAS HOSPITALIZACIÓN</b>	
5,99	Estancia Media Sin Hdq	5,73	9.478	Hospital Día Quirúrgico (pacientes)	10.543
45.878	Altas	47.222	45.869	Hospital Día (sesiones)	49.378
53,99	% Ingresos Urgentes	52,53	2.654	Hospital a Domicilio (altas)	2.084
77,11	Indice de Ocupación	75,9		<b>TRASPLANTES</b>	
1,118	Peso	1.0762	146	Riñón	138
	<b>ACTIVIDAD URGENCIAS</b>		20	Renal Vivo	19
191.054	Atendidas	195.598	72	Córnea	80
23.727	Ingresadas	23.805	68	Hígado	74
12,5	% Urgencias Ingresadas	12,2	69	Progenitores Hematopoyéticos	79
	<b>ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS</b>		65	Tejido Osteotendinoso	118
	<b>INTRAHOSPITALARIAS</b>		41	Membrana Amniótica	45
90.093	Primeras	89.713		<b>ATENCIÓN PRIMARIA</b>	
495.463	Sucesivas	500.811	807.430	<b>ACTIVIDAD CONSULTAS</b>	
5,50%	Relación Suc./Prim.	5,58%	122.627	Medicina General	776.089
	<b>EXTRAHOSPITALARIAS</b>		344.796	Pediatria	110.370
83.108	Consultas No Presenciales*	86.568	453.555	Enfermería Consultas	323.031
84.118	Primeras	88.375	34.172	Enfermería Procedimientos	362.942
156.280	Sucesivas	168.178	14.264	Matronas	34.858
1,86	Relación Suc./Prim.	1,9	46.720	Estomatología	14.466
825.954	<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>847.077</b>	18.647	P.A.C. Medicina General	54.108
	<b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>			P.A.C. Enfermería	18.764
33	Quirófanos	33			
36.902	Total Intervenciones	39.426			
20.669	Intervenciones Programadas	22.891			
4.440	Intervenciones Urgentes	3.871			
11.793	Intervenciones Cirugía Menor	12.664			
9.978	Cirugía Mayor Ambulatoria	11.110			

# MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS

## PROYECTOS DE REFORMA Y MEJORA MÁS SIGNIFICATIVAS

### HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES

- Obra e instalación **Resonancia Magnética** (Planta Baja A)
- Reforma de la **U.C.I** (Plana 5<sup>a</sup> A)
- Reforma del área para **TAC INNEAS** (Planta Baja A)
- Reforma e instalación **TAC Urgencias** (Sótano 1 B)
- Instalación **equipo digital de RX** (Sótano 1 B)
- Reforma del área para **TAC Revolución INNEAS** (Planta Baja B)
- Renovación de **Angiógrafo** (Planta Baja B)
- Actuaciones **zonas triage** urgencias pediátricas y sala de curas (Sótano 1 C)
- Reforma del área de **Coordinación de Trasplantes** (Planta 7<sup>a</sup> C)
- Reforma puesto de **enfermería** (Planta 10<sup>a</sup> C)
- Reforma área para **TAC Radioterapia** (Sótano 2 D)
- Reforma de **consultas ginecología** (Sótano 1 D - Edificio CCEE 1)
- Reforma de la nueva **Unidad de Psiquiatría** (Planta 3<sup>a</sup> E)
- Ampliación y reforma **Sótano 1 F** (Edificio CCEE 1)
- Reforma de las consultas de **Pediatria** (Planta 2<sup>a</sup> - Edificio CCEE 1)
- Reforma Servicio **Medicina Nuclear** (Sótano 2 F)
- Reforma **Docencia** (Sótano - Edificio Docencia)
- Reforma para el **área de facturación y contratación** (Planta 1<sup>a</sup> - Edificio Administración)
- Nueva área de **Gerencia, Dirección y subdirecciones médicas** (Planta 3<sup>a</sup> - Edificio Administración)
- Nueva área de **Dirección de Enfermería** (Planta 4<sup>a</sup> - Edificio Administración)
- Reforma del **depósito de residuos líquidos**
- Reforma y ampliación de **Anatomía Patológica y Subdirección de Innovación y Calidad** (Planta 3<sup>a</sup> - Edificio Laboratorios)
- Instalación **ascensores** 231, 234 y 512
- Nueva salida de emergencia **capilla** (Planta Baja D)

## PROYECTOS DE REFORMA Y MEJORA MÁS SIGNIFICATIVAS

### ATENCIÓN PRIMARIA

- Reforma para **consultas** en el CS Mamariga
- Nuevo edificio **Centro de Alta Resolución** Zalla
- **Mamógrafo y sala de RX** (CS Repélega)
- **Reforma** de suelo, pintura, iluminación, acceso puertas automáticas, Dotación de **nueva consulta y sala de espera** (Consultorio de Karrantza)
- **Pintura Interior** de todo el centro (CS Castaños)
- Instalación **Paneles Solares** (CS Ortuella - CS Repelega CS Buenavista - CS Gallarta - CS Sodupe - CS Balmaseda)
- Dotación de nuevo **cuadro de control y sondas de temperatura** (CS Castaños, CS Kabiezes)
- Nuevo sistema de **climatización** y ampliación en **consultas** en planta baja; nuevas consultas, ampliación zona consultas y adecuación en **zona dormitorios** (CS Balmaseda)

- **Reforma** en primera planta separación vestuario/sala de reuniones, reforma acceso a almacén y nueva puerta a baños y mejoras accesibilidad (CS Muskitz)
- Mejoras en **comunicación y seguridad** (Consultorio de Truzios y Consultorio Karrantza)
- Nuevos equipos de **aire acondicionado, zona pediatría y sala de matronas** (CS Castaños y CS Kabiezes)
- **Nuevas puertas** en planta baja y adecuación mobiliario **nuevas consultas** (CS Buenavista)
- Nuevo mobiliario, sala de personal, **consulta odontología y consulta oftalmología** (CS Ortuella)
- Mejoras en **almacén de residuos** (CS Balmaseda, CS Repélega, CS Ortuella)

**A lo largo de 2023**, continuamos avanzando en la implementación de la Atención Basada en el Valor en diversas condiciones médicas. Desde que comenzamos el programa '**Mi Calidad de Vida**' en abril de 2017, hemos atendido a un total de **2.205 pacientes**. Entre ellos, 315 fueron pacientes de ictus, 387 de cáncer de próstata, 688 de cáncer de mama, 56 eran pacientes con fisura labio palatina y 488 pacientes afectados por COVID-19, un total de 17 pacientes con enfermedad inflamatoria digestiva crónica, y 17 pacientes con artrosis de rodilla.

En otras patologías como la relacionada con artritis reumatoide, asma grave, embarazo, parto y puerperio e insuficiencia cardiaca, en este último caso además de manera corporativa, se ha avanzado en el diseño de las herramientas para su implantación.

Desde la OSI hemos participado activamente en la definición de la **Estrategia Corporativa de Valor**, formando parte del equipo tractor donde se ha priorizado la implantación de las patologías de cáncer de mama e Insuficiencia cardiaca. Nuestra experiencia en la materia ha permitido aportar a dicha hoja de ruta.

Durante el año 2023, la OSIEEC ha sido reconocida por su enfoque en la mejora del valor en su práctica clínica y ha resultado **finalista del prestigioso galardón Top Value**, siendo este año la tercera vez que se presenta. Este enfoque está en línea con las tendencias emergentes a nivel global en la evaluación de la atención sanitaria.

Del mismo modo, el programa '**Mi Calidad de Vida**' para pacientes con cáncer de mama de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces de Osakidetza ha obtenido el **premio Profesor Barea Edición 21**, aportado por la Fundación Signo, en el apartado de 'Evaluación en resultados en el sector salud'.

El camino recorrido por la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces en la implantación de la atención basada en valor desde 2016, le ha llevado a ser un referente para organizaciones como **ICHOM**, con quien ha colaborado en los últimos años en repetidas ocasiones. Así, este año, la OSI ha participado como jurado del **Premio NEJM Catalyst Implementation de la Conferencia Internacional Anual de ICHOM 2023** que tuvo lugar en Barcelona el pasado octubre.



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

# SEGURIDAD Y ADECUACIÓN A LA PRÁCTICA CLÍNICA

## SEGURIDAD CLÍNICA

SNASP	2020	2021	2022	2023
Nº de notificaciones	712	663	1.057	1.385
% de evitables	92%	97%	92%	95%
% no llegan al paciente	32%	32%	35%	33%
<b>RELACIONADO CON:</b>				
Medicación	11,2%	15,4%	37%	33,4%
Equipos-dispositivos	10,4%	16,1%	8%	9,0%
Comunicación entre profesionales	28,7%	14,5%	42%	19,0%

VALORACIÓN EN LA EVALUACIÓN	2020	2021	2022	2023
Intervenciones quirúrgicas en las que se utiliza la lista de verificación	85,4%	87,8%	89%	92,9%
Incidencia de pacientes con úlceras de estadio II, III o IV	0,77%	0,72%	1%	0,57%
Incidencia de pacientes con caídas	0,94%	0,93%	1%	0,82%
Prebalentzia de pacientes con pulsera de identificación	–	95,1%	97%	98,2%
Tasa de infección en prótesis de cadera	1,3%	1,0%	2%	1,9%
Tasa de infección en prótesis de rodilla	0,30%	0,89%	2%	1,54%
Tasa de infección de herida quirúrgica profunda en cirugía colorrectal	–	–	12%	12,2%

# INFORME BPSO

## (Best Practice Spotlight Organizations)

**El programa BPSO** está plenamente integrado en la organización y sus modos de hacer, gestionar y cuidar. Cabe destacar:

- El apoyo institucional muy fuerte y sólido que facilita que el proyecto esté totalmente engarzado en diferentes estrategias que se van poniendo en marcha (diseños, proyectos asistenciales).
- Se cuenta con un nutrido grupo de personas involucradas, (aproximadamente 360) que otorgan todo el dinamismo necesario al desarrollo del proyecto en la institución.
- Liderazgo del programa BPSO visible, identificado y con gran capacidad para traccionar, planificar, dirigir. Este liderazgo es además compartido, estructurado y coordinado a nivel institución, de programa, de guía, de unidades y de evaluación.
- Excelente combinación de las estructuras de coordinación, implantación y evaluación del programa con las estructuras formales de la organización que están perfectamente coordinadas en los diferentes procesos asistenciales.
- Se cuenta con participación multiprofesional creciente en las guías.
- Las personas líderes son modelo y facilitan la información/evaluación descentralizada empoderando a los líderes locales.
- Capacidad de las y los líderes clínicos de influir en el desarrollo del proyecto y gestión del cambio.
- Es evidente que el crecimiento de personas, grupos y equipos en relación al programa o a su metodología está ayudando a tejer una red dentro de la organización y hacia fuera de ella que potencia la mejora de los cuidados en la propia organización y en el conjunto de Osakidetza.

### DESTACAN ENTRE LOS LOGROS:

- **El dinamismo y protagonismo** de las acciones que se emprenden (creativas, numerosas, relevantes) que nutren constantemente el ciclo de mejora.
- **La rapidez en la detección de desvíos** en los indicadores debido a sistemas de monitorización y feedback muy articulados y eficaces y el establecimiento precoz de estrategias correctoras.
- **Integración de los objetivos BPSO** y de mejora del cuidado, en la transversalidad de los planes y logros de la institución.
- **Mejora en los indicadores de Flebitis**, valoración del dolor y UPP.

### ACTUALMENTE SE ESTÁN IMPLANTANDO LAS SIGUIENTES GUÍAS:

- **Cuidados y mantenimiento** de los accesos vasculares para reducir las complicaciones. Se está extendiendo a todas las unidades de hospitalización, urgencias y quirófanos.
- **Valoración y manejo** del dolor.
- **Valoración del Riesgo y Prevención** de las Úlceras por Presión.
- **Lactancia Materna.** Fomento y apoyo al inicio, la exclusividad y la continuación de la Lactancia Materna para bebés, lactantes y niñas y niños pequeños.



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

# SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE PERSONAS USUARIAS

**Otro año más**, la OSI continúa identificando lo que realmente importa a las personas usuarias, cuáles son sus necesidades reales, para avanzar hacia una transformación del modelo asistencial enfocado en el concepto del valor en salud.

Desde 2016 la OSI trabaja con diversas herramientas que provienen del concepto de **Desing thinking: Observación (Shadowing), Grupo Focal, Entrevista personal, Mapas de Empatía y Mapa de Experiencia de Pacientes**.

En el año 2023 hemos trabajado con 18 pacientes/familias de las siguientes patologías o procesos asistenciales:

- INSUFICIENCIA CARDIACA: 10
- HOSPITAL DE DÍA ONCOLÓGICOS: 8

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2020	2021	2022	2023
Accesibilidad	2.296	2.394	3.397	3.564
Asistencia Sanitaria	632	487	680	630
Bilingüismo	2	2	9	3
Historia Clínica	45	59	96	89
Hostelería/Instalaciones	42	33	42	81
Información	138	70	113	145
Organización/Coordinación	569	732	721	627
Trato personal	61	45	41	42

ATENCIÓN PRIMARIA	2020	2021	2022	2023
Accesibilidad	77	492	541	385
Asistencia Sanitaria	138	243	400	254
Bilingüismo	-	1	-	-
Historia Clínica	4	10	8	12
Hostelería/Instalaciones	13	14	9	7
Información	31	44	33	25
Organización/Coordinación	104	295	311	313
Trato personal	23	49	46	72

# HUMANIZACIÓN

**Tomando como referencia** el Modelo de Humanización OSIEEC Zurekin, y su herramienta de autoevaluación, el Comité de Humanización ha llevado a cabo un proceso de reflexión aplicando metodología de creatividad. Dicho proceso se ha culminado con el diseño del Plan de Humanización de la OSI.



Destacar que el Modelo OSIEEC Zurekin, ha servido de referencia para el recientemente publicado por la Dirección General de Osakidetza.

## PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN MÁS SIGNIFICATIVOS IMPULSADOS DURANTE 2023

### LIDERAZGO Y CULTURA

- Generación de un **espacio en la intranet** de la OSIEEC sobre Humanización
- **Talleres** con pacientes
- Protocolización de los **acuerdos de colaboración** con Asociaciones de pacientes, ONG, fundaciones y entidades de voluntariado
- Nuevas patologías **Asistencia Basada Valor**

### ACCESIBILIDAD

- Actualización del blog informativo para **pacientes eSano** en los diagnósticos de Cardiopatías Congénitas y Fibrosis Quística infantil
- **Farmaprest**: aviso vía SMS a familias de pacientes pediátricos en el Hospital de Día oncológico

### ENTORNO AMABLE

- Desarrollo de protocolos de atención a la diversidad funcional **TEA**
- Aparcamiento **sillas de ruedas**
- Nuevo espacio **Scape Gela** en colaboración con IKEA
- Distribución de **baberos del Athletic** para bebés recién nacidos/as
- Exposición 'A través de la ventana' de la **colección BBVA** y la exposición 'Celebración' del artista multidisciplinar Alberto Palomera, en colaboración con la **Fundación (H)arte**
- **Arte fotográfico** para humanizar la unidad de Onco-Hematología

- **Equilibrio**: Librería para pacientes en salas de espera de hospitalización de pacientes de Cirugía general

- Utilización de **gafas de realidad virtual** como entretenimiento mediante la vivencia de una experiencia cultural, en pacientes adultos/as en colaboración con la **Fundación FAIR SATURDAY**

- X edición del programa **OPERA+** en colaboración con la **ABAO**

### ATENCIÓN A LAS NECESIDADES

- **Duelo perinatal**

### PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN

- Elaboración de un **cómic informativo** dirigido a pacientes en cirugía pediátrica
- Proyecto de empoderamiento '**Prepara tu consulta**'

### BIENESTAR PROFESIONALES

- **MUGIKIDE** hábitos saludables dirigido a profesionales de la OSi
- Difusión hábitos saludables dirigido a profesionales mediante diferentes herramientas como la intranet, videos, evaluaciones, etc
- Carrera empresas
- Equipo de fútbol OSi EEC
- Torneo solidario pádel OSi EEC
- Sesiones generales: alimentación saludable, climaterio



# COMPROMISO CON LAS PERSONAS

■ CATEGORÍAS PROFESIONALES, SEXO Y EDAD MEDIA

■ FORMACIÓN CONTINUADA

■ FORMACIÓN ESPECIALIZADA

■ EUSKERA



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

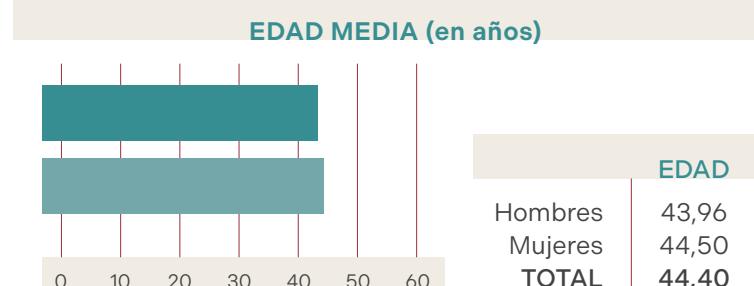
# CATEGORÍAS PROFESIONALES, SEXO Y EDAD MEDIA

OSI EEC	
PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES	
	2023
Personal facultativo	1.577
Personal sanitario	4.109
Administración y servicios generales	1.344
<b>TOTAL OSI</b>	<b>7.030</b>
Personal directivo	6
<b>RESULTADO TOTAL</b>	<b>7.036</b>

POR SEXOS	Hombres	Mujeres
Personal facultativo	550	1.027
Personal sanitario	479	3.630
Administración y servicios generales	447	897
<b>TOTAL OSI</b>	<b>1.476</b>	<b>5.554</b>

**TOTAL HOMBRES+MUJERES** **7.030**

HOSPITAL	
PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES	
	2023
Personal facultativo	1.398
Personal sanitario	3.782
Administración y servicios generales	1.170
<b>TOTAL HOSPITAL</b>	<b>6.350</b>



ATENCIÓN PRIMARIA	
PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES	
	2023
Personal facultativo	179
Personal sanitario	327
Administración y servicios generales	174
<b>TOTAL ATENCIÓN PRIMARIA</b>	<b>680</b>

**TOTAL HOSPITAL+ATENCIÓN PRIMARIA** **7.030**

# FORMACIÓN CONTINUADA

FORMACIÓN	2021	2021 Hombres	2021 Mujeres	2022	2022 Hombres	2022 Mujeres	% 2022/2021 TOTAL	2023	2023 Hombres	2023 Mujeres	% 2023/2022 TOTAL
<b>Nº HORAS FORMACIÓN</b>	<b>129.431</b>	<b>18.282</b>	<b>110.553</b>	<b>151.968</b>	<b>23.700</b>	<b>128.268</b>	<b>117%</b>	<b>139.492</b>	<b>21.173</b>	<b>118.319</b>	<b>92%</b>
% de horas de formación organizadas HUC-OSI/total	46%	50%	45%	49%	59%	48%		35%	40%	35%	
<b>Nº CURSOS FORMACIÓN</b>	<b>837</b>			<b>1.114</b>				<b>1.050</b>			
% de cursos organizados HUC-OSI/total	57,23%			58,08%				28%			
<b>Nº DE PLAZAS FORMACIÓN</b>	<b>17.729</b>	<b>2.791</b>	<b>14.893</b>	<b>19.959</b>	<b>3.097</b>	<b>16.862</b>	<b>113%</b>	<b>23.101</b>	<b>3.532</b>	<b>19.569</b>	<b>116%</b>
% de plazas de formación organizadas HUC-OSI/total	59%	65%	57%	65%	70%	64%		50%	54%	48%	
<b>Nº DE PERSONAS DIFERENTES CON ACCESO A FORMACIÓN</b>	<b>6.157</b>	<b>1.120</b>	<b>4.995</b>	<b>8.415</b>	<b>1.504</b>	<b>6.911</b>	<b>137%</b>	<b>5.827</b>	<b>1.010</b>	<b>4.816</b>	
<b>INDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN SOBRE 10</b>	<b>8,5</b>			<b>8,59</b>				<b>8,64</b>			
<b>PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR ÁMBITOS DE FORMACIÓN</b>											
Modelo organizativo	858			1.273	243	1.030	148%	924	165	165	73%
Sistemas de información	619			1.408	172	1.236	227%	1.595	276	276	113%
Clínico asistencial	12.601			11.683	1.618	10.065	93%	12.960	1.709	1.709	111%
Personas	1.870			3.042	517	2.525	163%	5.740	942	942	189%
Administración y servicios generales	1.420			1.316	337	979	93%	779	307	307	59%
Investigación y difusión conocimiento	326			1.195	203	992	367%	1.055	120	120	88%
Capacitación docente	32			38	5	33	119%	47	13	13	124%
Proyectos formativos integrales	3			4	2	2	133%	1			25%
<b>PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD*</b>											
Plazas formación on line	12.146			11.338	1.585	9.753	93%	738	112	112	7%
Plazas formación semi-presencial	733			591	69	522	81%	13.939	2.085	2.085	2.359%
Plazas formación presencial	4.850			8.030	1.443	6.587	166%	8.424	1.335	1.335	105%

# FORMACIÓN CONTINUADA

FORMACIÓN	2021	2021 Hombres	2021 Mujeres	2022	2022 Hombres	2022 Mujeres	% 2022/ 2021 TOTAL	2023	2023 Hombres	2023 Mujeres	% 2023/ 2022 TOTAL
<b>PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS (*)</b>											
Diplomados sanitarios (enfermeras, fisios, matronas y otros)	Administración	1.471		2.833	355	2.478	193%	3.417	499	2.918	121%
	Auxiliares de enfermería	3.211		3.091	191	2.900	96%	5.193	395	4.798	168%
	Celadores	511		416	155	261	81%	884	284	600	213%
	Directivos	32		38	1	37	119%	25	0	25	66%
	Facultativos	8.124		8.308	928	7.380	102%	8.787	1.066	7.721	106%
	Servicios Generales	3.007		3.370	885	2.485	112%	3.262	770	2.492	97%
	Técnico especialista	288		568	310	258	197%	565	379	186	99%
		892		799	88	711	90%	968	139	829	121%
<b>PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN LABORAL</b>											
	Fijos	6.101		6.949	1.048	5.901	114%	8.109	1.248	6.861	117%
	Interinos	2.329		3.229	420	2.809	139%	6.500	906	5.594	201%
	Sustitutos y eventuales	9.087		9.245	1.445	7.800	102%	8.463	1.378	7.085	92%

(\*) no comparable con otros años - distintos grupos de categorías



# FORMACIÓN ESPECIALIZADA

ACREDITACIÓN DOCENTE		2023
ESPECIALIDADES ACREDITADAS		48
CAPACIDAD ACREDITADA POR AÑO:		138
Unidad docente de formación especializada H.U. cruces		103
Unidad docente de medicina preventiva y salud pública de Euskadi		2
Unidad docente de medicina del trabajo de Euskadi		3
Unidad docente multiprofesional de medicina familiar y comunitaria de Bizkaia (MIR / EIR)		23
Unidad docente de enfermería obstétrico-ginecológica (matrona) del País Vasco		7
MÁXIMA CAPACIDAD FORMATIVA		533
RESIDENTES		
Nº RESIDENTES EN FORMACIÓN		473
Total especialidades hospitalarias MIR/BIR/FIR/EIR/PIR		355
Total MIR U.D. Med. Preven.		8
Total MIR/EIR U.D. Salud Lab.		9
Total MIR/EIR Méd. Fam. Y Com.		87
Total EIR Obstetricia y Ginecología (matronas)		14
ESTANCIAS FORMATIVAS RESIDENTES DE OTROS CENTROS		
TOTAL:		360
Procedentes de CAPV		121
Procedentes resto estado		222
Procedentes extranjero		17
ESTANCIAS FORMATIVAS RESIDENTES HOSPITAL U. CRUCES		
TOTAL:		152
CAPV		19
Resto estado		107
Extranjero		26

TUTORES		2023
Nº TUTORES	215	
Cursos para tutores	5	
Nº Asistentes	+100	
<b>CURSOS PARA RESIDENTES (PLAN TRANSVERSAL)</b>		
Nº CURSOS (TOTAL EDICIONES)	213	
Cursos on-line y semipresenciales	19	
Nº horas total cursos	1729	
Nº total horas de formación	29946	
Nº asistentes	4592	
Profesores	683	
<b>PARTICIPACIÓN EN COMISIONES Y COMITÉS</b>		
TOTAL Nº REUNIONES	137	
Comisión de Docencia	6	
Comité de Jefes de Servicio	1	
Comisión de Tutores y Tutoras de Formación Especializada	1	
Comité de representantes de residentes	1	
Comisión de Formación Continuada	1	
Comisión de Investigación	1	
Comité de Sesiones Clínicas Generales	1	
Comité de acreditación y reacreditación de tutores y tutoras	11	
Comités de evaluación de residentes (por Servicio) (mayo, julio y septiembre)	112	
Grupo de trabajo de Jefes de Estudio y Departamento de Salud	2	

SESIONES CLÍNICAS GENERALES		2023
Nº SESIONES 2023	16	
Nº asistentes	1629	
Nº ponentes	33	

## SERVICIO DE EUSKERA

2023	
Capacitación lingüística	296
Cursos horario laboral	11
Autoaprendizaje	70
Cursos fuera del horario laboral	172
Cursos de verano	29
<b>TOTAL</b>	<b>578</b>



# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

■ PROYECTOS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

■ IMPACTO SOCIAL GENERADO (MEDIOS)



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

# PROYECTOS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA (por agenda)

**Durante el 2023**, la OSI ha llevado a cabo diferentes programas de Intervención Comunitaria, espacios de coordinación y participación donde se desarrollan acciones dirigidas a promocionar la salud y estilos de vida saludables.

Estas intervenciones, a través de estrategias que favorecen la participación, tienen, entre otros objetivos, conseguir cambios en las personas y en los entornos para favorecer su salud y abordar así los determinantes de la salud de la comunidad.

## ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD



- AULA JOVEN
- DESHABITUACIÓN TABACO
- PACIENTE ACTIVO (Cuidando mi bienestar emocional)
- TALLER LACTANCIA MATERNA
- ZAINDUZ (Cuidar a la persona cuidadora)
- TALLER RCP
- PREPARACIÓN MATERNAL



- FORMACIÓN RCP EN ASOCIACION 'LAS AMIGAS' (Repelega-Portugalete)
- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- PACIENTE ACTIVO (Cuidando mi bienestar emocional)
- FORMACIÓN RCP EN ÁMBITO ESCOLAR
- POR TU CUIDADO: CUIDÁNDOTE PARA PODER CUIDAR
- CONSEJO DE MAYORES DE PORTUGALETE



- PACIENTE ACTIVO (Cuidando activamente mi salud)
- DOCUMENTO VOLUNTADES ANTICIPADAS
- CHARLA INFORMATIVA VACUNACIÓN
- ZAINDUZ (Cuidar a la persona cuidadora)
- PREPARACIÓN MATERNAL



- PACIENTE ACTIVO (Cuidando mi bienestar emocional)
- TALLER DE CAÍDAS
- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- LACTANCIA MATERNA GRUPAL

# ACTIVIDADES PROMOCIÓN DE SALUD



- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- LACTANCIA MATERNA GRUPAL
- TALLER DE CAÍDAS



- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- PREPARACIÓN MATERNAL
- TALLER DE APOYO A LA LACTANCIA MATERNA
- REUNIONES AGENTES DE LA COMUNIDAD
- RED LOCAL DE SALUD - MUSKIZ
- DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS
- ESCUELA DE MADRES Y PADRES
- TALLER DE CAÍDAS
- AULA JOVEN
- FORMACIÓN RCP EN EL ÁMBITO ESCOLAR
- TALLER DE SEXUALIDAD EMOCIONAL
- TALLER DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE



- PACIENTE ACTIVO: CUIDANDO ACTIVAMENTE MI SALUD
- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- GAZTE GELA
- DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS
- TALLER DE MENSTRUACIÓN
- RED LOCAL DE SALUD GORDEXOLA SALUD PARA TOD@S
- REUNIONES CIUDADES CUIDADORAS
- CONSEJO DE IGUALDAD



- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- AULA JOVEN
- ALCOHOL Y MENORES
- PROGRAMA ZUGAN PENTSATUZ: PRESCRIBE ACTIVIDAD FÍSICA
- LACTANCIA MATERNA Y CRIANZA
- FORMACIÓN RCP EN ÁMBITO ESCOLAR
- RCP PARA PROFESORADO
- TALLER SEXUALIDAD PARA ADOLESCENTES
- TALLER PACIENTE FRÁGIL
- CHARLA DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE
- TALLER DE CAÍDAS



- PREPARACIÓN MATERNAL
- FORMACIÓN PRIMEROS AUXILIOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR
- PRIMEROS AUXILIOS PARA PROFESORADO



- DESHABITUACIÓN TABÁQUICA GRUPAL
- FORMACIÓN RCP EN EL ÁMBITO ESCOLAR
- TALLER DE APOYO A LA LACTANCIA MATERNA Y CRIANZA
- PREPARACIÓN AL NACIMIENTO
- TALLER DE CAÍDAS
- TALLER DE EDUCACIÓN AFECTIVO-SEXUAL
- REUNIONES AGENTES DE LA COMUNIDAD



- CUIDANDO LOS PIES
- FORMACIÓN RCP EN EL ÁMBITO ESCOLAR
- EDUCACIÓN AFECTIVO SEXUAL EN ADOLESCENCIA
- LOS LUNES SIN SOL

# IMPACTO SOCIAL GENERADO (MEDIOS)

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2020	2021	2022	2023
Impactos positivos	464	316	211	284
Impactos negativos	59	23	80	30
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>339</b>	<b>291</b>	<b>314</b>
Impactos semana	10	7	6	6
% positivos	89%	93%	73%	90%



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN

ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIACOMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS

COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON EL ENTORNO



COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN



# COMPROMISO CON EL ENTORNO

CONSUMO

GESTIÓN DE RESIDUOS

REPARTO DE EMISIÓNES



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

TOTAL ENERGIA CONSUMIDA EN LA OSI (MWh)		2022	2023
Energía Eléctrica		21.956	22.223
Energía Eléctrica Vehículos		42	33
Energía Térmica (OSI EEC)		23.299	23.422
Gas Cocina y Cafetería		314	308

TOTAL AGUA CONSUMIDA EN LA OSI (M <sup>3</sup> )		2022	2023
Agua		151.738	151.129

EMISIONES TOTALES (ALCANCE 1+2) OSI EEC		2022	2023
Emissions Toneladas CO <sub>2</sub>		8.200	5.553

CONSUMO DE ALGUNOS MATERIALES EN LA OSI (Tn)		2022	2023
Papelería (Folios, sobres, etiquetas...)		94,88	94,97
Material de Celulosa		135	115
Mascarillas		8,50	4,9
Gel Hidroalcohólico		9,15	6,4



# GESTIÓN DE RESIDUOS

TIPO DE RESIDUO	RESIDUO (kg)	RESIDUOS 2023	RESIDUOS 2022	DIF. ABS. 2023 - 2022	DIF. REL. 2023 - 2022
RESIDUO SANITARIO GRUPO III	Medicamentos Desechados	21.458	18.817	2.641	14,04%
	Residuos Citostáticos	24.545	24.053	492	2,05%
	Restos anatómicos	11.370	12.317	-947	-7,69%
	<b>TOTAL</b>	<b>57.373</b>	<b>55.187</b>	<b>2.186</b>	<b>3,96%</b>
RESIDUO SANITARIO GRUPO II	Residuos Sanitarios	328.321	405.216	-76.895	-18,98%
	<b>TOTAL</b>	<b>328.321</b>	<b>405.216</b>	<b>-76.895</b>	<b>-18,98%</b>
RESIDUO SANITARIO GRUPO I	Residuo urbano	1.421.080	1.383.880	37.200	2,69%
	<b>TOTAL</b>	<b>1.421.080</b>	<b>1.383.880</b>	<b>37.200</b>	<b>2,69%</b>

## REPARTO DE EMISIONES

REPARTO DE EMISIONES TnCO<sub>2</sub> (Alcance I y II) OSI EEC 2023

**TOTAL  
5.553  
TnCO<sub>2</sub>**





# COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

ACTIVIDADES 2023

INDICADORES DE ACTIVIDAD  
(EMBUDO DE INNOVACIÓN)



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUERA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN

**La OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES** apuesta por la innovación como motor de cambio y transformación. Es por eso, que durante el 2023 también, la OSI ha seguido impulsando tanto la innovación que procede de la investigación como la proveniente del ámbito asistencial hospitalario y de atención primaria. **Dentro de las actividades desarrolladas en materia de gestión del proceso de innovación podemos destacar las siguientes:**

■ **GESTIÓN DEL PROCESO DE INNOVACIÓN:** se han celebrado cuatro reuniones del Equipo de Ideas que ha realizado un análisis de 34 nuevas propuestas. Un total de 18, el 52,94%, han pasado al Comité de Innovación de la OSI, y las 16 ideas restantes fueron derivadas al área de responsabilidad correspondiente. De esta manera se da respuesta a todas las peticiones recibidas desde el sistema de Innovación de la OSIEEC.

Con esas 18 propuestas nuevas incorporadas, la cartera global de proyectos de innovación de la OSIEEC queda con un total de 136 proyectos, manteniendo una tendencia positiva de crecimiento tal y como se puede ver en el embudo de innovación.

(ver tabla en la pág. siguiente)

■ **INICIATIVA MEDTECH EN LA OSI EEC:** sexta convocatoria de la iniciativa MEDTECH para la validación y demostración de dispositivos y tecnologías médicas en el sistema sanitario público vasco: 19 proyectos nuevos y/o de continuación, 6 encuentros con empresas, 4 tecnologías exploradas, 5 empresas que han participado en la demostración de tecnologías.

■ **ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN:** Este año, se ha continuado realizando sesiones para la difusión de experiencias en materia de innovación con 3 #izpiak con 8,5 puntos de valoración (escala de 0 a 10). También se organizó la I Jornada Nacional de Imagen e Impresión tridimensional, avalada por 4 sociedades científicas, con 9,39 puntos de valoración sobre 10.

■ **BERRINEWS.** Sistema de Vigilancia e Inteligencia Estratégica: consolidación del sistema de vigilancia a través de los boletines BERRINEWS. 4 líneas de innovación activas en el sistema, 13 analistas de noticias, 8 boletines difundidos. El apartado de BERRINEWS en la intranet es la segunda página más visitada del apartado de innovación, con 569 visitas durante el año 2023.

■ **DIGITALIZACIÓN Y REALIDAD VIRTUAL:** se han introducido en la cartera de innovación proyectos en materia de tecnologías de la información y comunicación, avanzando en materia de digitalización de nuestra organización. A continuación, algunos ejemplos.

En el Servicio de Farmacia se está desarrollado el proyecto Jarraipex, de seguimiento farmacoterapéutico a pacientes de consultas externas, así como VISOAP, un sistema de visión artificial para la clasificación de la isoapariencia. En Cirugía Torácica, un proyecto para realizar teleasistencia a otras unidades asistenciales, así como el uso de la Realidad Virtual para planificar cirugía de tórax. En enfermería, desde el Centro de Salud de Kabiezes se ha desarrollado una herramienta para facilitar la realización de las consultas de enfermería, desarrollando la herramienta ErizAPKLICK y en la consulta de Herida Compleja están desarrollando un proyecto de investigación en materia de Realidad Virtual. Junto con el servicio de radiología, se ha obtenido financiación del ISCIII que permite seguir liderando una red nacional, así como dar soporte a proyectos vinculados con la impresión 3D médica en servicios como ORL, Ginecología, Cirugía Maxilofacial, Traumatología u oncología radioterápica.

# INDICADORES DE ACTIVIDAD (EMBUDO DE INNOVACIÓN)

ACTIVIDADES	2019	2020	2021	2022	2023
Idea	30	12	2	13	13
Desarrollo	84	77	77	80	49
Transferencia	11	23	28	24	20
Mercado	46	68	26	32	54
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>180</b>	<b>133</b>	<b>149</b>	<b>136</b>



ÍNDICE



PRESENTACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA, BUEN GOBIERNO  
Y TRANSPARENCIA



COMPROMISO CON PACIENTES  
Y PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON  
EL ENTORNO



COMPROMISO CON  
LA INNOVACIÓN