

WENOBIA MEMORIA 2024

OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Edita: Gabinete de Comunicación


Osakidetza
EZKERRALDE-ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANTARIO INTEGRATUA
ORGANIZACI3N 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



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

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

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

COMPROMISO CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS

Actividad Asistencial
Mejora de infraestructuras

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

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

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

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Proyectos de Intervención Comunitaria
Impacto social generado (medios)

COMPROMISO CON EL ENTORNO

Consumo
Gestión de residuos

COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

Actividades 2023
Indicadores de Actividad (Embudo de Innovación)



PRESENTACIÓN

El año 2024 ha sido especialmente significativo para la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces, marcada por hitos que refuerzan nuestro compromiso con la excelencia, la seguridad y la calidad en la atención sanitaria que prestamos a la ciudadanía.

Entre los logros más destacados de este ejercicio, sobresale la obtención de la acreditación internacional de la *Joint Commission International* (JCI) por parte del Hospital Universitario Cruces. Este reconocimiento, considerado el más prestigioso y exigente a nivel mundial en el ámbito asistencial, convierte a nuestro hospital en el primer hospital público general del Estado de este tamaño y complejidad en alcanzar este estándar.

La consecución de este hito ha sido posible gracias al esfuerzo y la implicación de todas y todos los profesionales de la organización, que han desarrollado e implantado estrategias de mejora continua en la atención y la seguridad de pacientes. Este logro no solo reconoce el trabajo diario de nuestros equipos, sino que también sitúa a la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces y a Osakidetza en la vanguardia de la sanidad pública, reforzando nuestra posición como referente en calidad y seguridad a nivel estatal y europeo.

Esta Memoria recoge los principales logros, desafíos y proyectos desarrollados a lo largo del ejercicio y pretende ser reflejo del compromiso, la dedicación y la excelencia de todos los equipos que forman parte de la organización, así como una herramienta de transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía.

La Memoria 2024 es, en definitiva, una invitación a conocer el presente y el futuro de la Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces comprometida con la calidad, la seguridad y el bienestar de las personas.

M^a Luz Marqués González
Directora Gerente OSI EEC



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 Euzkerraldea 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 Euzkerraldea-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.**





ÁREAS DE REFERENCIA



BIZKAIA



EUSKADI



Supra-CAPV

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

- ● Unidad Neonatal (Cardiopatías)
- ● Hemodinámica Infantil
- ● UCI Pediátrica (ECMO y Cardiopatías)
- ● Unidad de Identidad de Género
- ● Cirugía Cardíaca
- ● Neurocirugía

- Nefrología Pediátrica
- Reumatología Pediátrica
- Urología Pediátrica
- Oncología Pediátrica
- Oftalmología Pediátrica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Torácica



TRATAMIENTOS Y ESTUDIOS DE REFERENCIA



BIZKAIA



EUSKADI



Supra-CAPV

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

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



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



UNIDADES DE REFERENCIA. CSUR Y REDES EUROPEAS

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 compleja
- **Endo-ERN** Enfermedades endocrinas raras de adultos y pediátricas
- **MetabERN** Trastornos metabólicos hereditarios raros

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 ONCE ACREDITACIONES CSUR:

- **CSUR** Reconstrucción de la superficie ocular compleja. Queratoprótesis
- **CSUR** Cirugía de los trastornos del movimiento
- **CSUR** Enfermedades metabólicas congénitas
- **CSUR** Enfermedades Epilepsia refractaria
- **CSUR** Cirugía reconstructiva uretral compleja del adulto
- **CSUR** Tumores orbitarios del adulto
- **CSUR** Descompresión orbitaria en oftalmopatía tiroidea
- **CSUR** Enfermedades endocrinas raras de adultos y pediátricas
- **CSUR** Trasplante renal pediátrico
- **CSUR** Enf. autoinmunes y patología Hipotálamo-hipofisaria compleja
- **CSUR** Unidad de Cardiopatías Congénitas del Adulto





UN DÍA EN LA OSI

8.802

PACIENTES
TRATADOS AL DÍA
EN TODAS
LAS ÁREAS

136

CONSUMO DE
ENERGÍA TÉRMICA
Y ELÉCTRICA
(Kwh)

413

M³
DE AGUA
CONSUMIDOS

5.192

KG
DE RESIDUOS
GENERADOS

2.498

COMIDAS
SERVIDAS

5.824

KG
DE ROPA
LAVADOS

1.834.978

EUROS
GASTADOS
DIARIAMENTE

7.166

PERSONAS
TRABAJANDO



ACCIONES MÁS RELEVANTES DEL AÑO

ESTRATEGIA

- El Hospital Universitario Cruces logra la acreditación internacional más prestigiosa en el ámbito asistencial. [+ INFO](#)
- Constitución del Comité Quirúrgico de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces estrena Servicio de Medicina Nuclear renovado y con tecnología de vanguardia. [+ INFO](#)
- Presentación del Plan de Respuesta ante Emergencias y Desastres. [+ INFO](#)
- Infopaciente, nueva web de documentos informativos dirigidos a pacientes. [+ INFO](#)
- Premio New Medical Economics 2024 a la mejor práctica en experiencia de pacientes por la Estrategia de incorporación de la experiencia de pacientes y familias en la mejora de los procesos asistenciales que lleva desarrollando la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces desde 2013. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces reforma su acceso principal con las nuevas instalaciones de los servicios de Admisión, SAPU (Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios/as) y Unidad de Información que mejoran la accesibilidad, la atención personalizada y la comodidad de más de 11.000 pacientes y familiares que transitan diariamente por el hospital. [+ INFO](#)
- Osakidetza mejora la atención de las y los pacientes psiquiátricos y sus familiares con la nueva Unidad de Psiquiatría del Hospital Universitario Cruces. [+ INFO](#)
- El nuevo Centro de Alta Resolución Zalla abre sus puertas mejorando el servicio que Osakidetza presta a los 30.000 vecinos y vecinas de Enkarterri tras una inversión de 12,5 millones de euros y una superficie construida de 7.856 m². [+ INFO](#)
- Mejoras del circuito quirúrgico en accesibilidad y seguridad (LEQ, 30% programación anticipada, nuevo circuito preanestesia, incremento de seguridad...)

- Diseño y adecuación de estructuras para renovación e incorporación de equipamientos (densitómetros, angiografías, despertar y estéril de endoscopias, gimnasio... en hospital y centros de salud).
- Pilotaje y despliegue del proyecto de interoperabilidad para las valoraciones de dependencia.

RSC – INNOVACIÓN

- Burdin Hesiko Mendi Lasterketa 2024, recauda 30.549€ para la Humanización Asistencial. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces incorpora la realidad virtual para reducir el miedo a pincharse de las niñas y niños. [+ INFO](#)
- Profesionales del servicio de Oftalmología, Anestesia y Reanimación y Quirófano de Pediatría crean un comic sobre el proceso quirúrgico pediátrico con el que se quiere facilitar la comprensión y reducir los niveles de ansiedad preoperatoria y temor de los niños y niñas antes de una intervención quirúrgica. [+ INFO](#)

SALUD

- El Hospital realiza por primera vez en el Estado, de manera conjunta y en un solo tiempo, una cirugía reparadora de una cardiopatía congénita y una malformación traqueal a una bebé de dos meses. [+ INFO](#)
- La OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces acredita su Equipo de Terapia Intravenosa. [+ INFO](#)
- La OSI avanza en la mejora de la atención del asma agudo en la población infantil con el proyecto 'Asma Bat' que aboga por un proceso de abordaje integral cuyo objetivo es mejorar el manejo de la población infantil con crisis de asma, asegurando la continuidad de cuidados, mejorando la coordinación y la comunicación. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces realiza el implante con transporte ECMO número 100 en el rescate de pacientes críticos. [+ INFO](#)



ACCIONES MÁS RELEVANTES DEL AÑO

- El Hospital Universitario Cruces logra la designación de centro de referencia (CSUR) a nivel estatal para el tratamiento de cardiopatías congénitas de adultos. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces realiza el trasplante renal número 5.000 desde la puesta en marcha de este programa en Euskadi en 1979. [+ INFO](#)
- El hospital, centro oficial europeo de referencia para el tratamiento de la hemofilia. [+ INFO](#)
- Osakidetza instala en Cruces el primer Equipo de Ultrasonido de Alta Intensidad de Euskadi para enfermedades con trastornos del movimiento. [+ INFO](#)

SEGURIDAD

- Despliegue e incorporación de los Objetivos Internacionales de Seguridad en el hospital.
- Elaboración, implantación y simulación del Plan de Emergencias y Grandes Catástrofes del Hospital.
- Simulacro de incendios y de robo de bebé en plantas de hospitalización.
- Libro electrónico y cuadro de mando del consumo de estupefacientes en el hospital.
- Reorganización de stocks de medicamentos en las unidades de enfermería.
- Incorporación de 23 Pyxis en bloque quirúrgico y Urgencias.
- Incorporación de la traza y custodia de las muestras de Anatomía Patológica.
- Base de datos para consulta de fichas de seguridad de los productos químicos utilizados en la OSI.

PROFESIONALES

- Acreditada la Unidad Docente de Radiofísica. [+ INFO](#)
- El servicio de Urología realiza 2.222 intervenciones con el robot quirúrgico Da Vinci. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces entre los quince centros con mejor reputación enfermera. [+ INFO](#)
- El Hospital Universitario Cruces recibe el Premio Best in Class al mejor servicio de Neurología. [+ INFO](#)
- Formación masiva en RCP y homogeneización de carros RCP.
- Decálogo HC y Manual de buen uso de la Historia Clínica Electrónica.
- Elaboración de mapas de áreas clínicas y evaluación del desempeño de medicina y enfermería.
- Puesta en marcha de un modelo de participación y comunicación en el equipo de celadores y celadoras.
- Análisis de la evaluación de Riesgos Psicosociales.

ATENCIÓN A PACIENTES Y COMUNIDAD

- Incorporación en la Historia Clínica del proceso de educación del paciente con recomendaciones al alta
- Incorporación pionera del PROA comunitario en Atención Primaria
- Incorporación de criterios medioambientales en la evaluación de proveedores



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, VISIÓN, VALORES

MISIÓN

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

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.

● 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

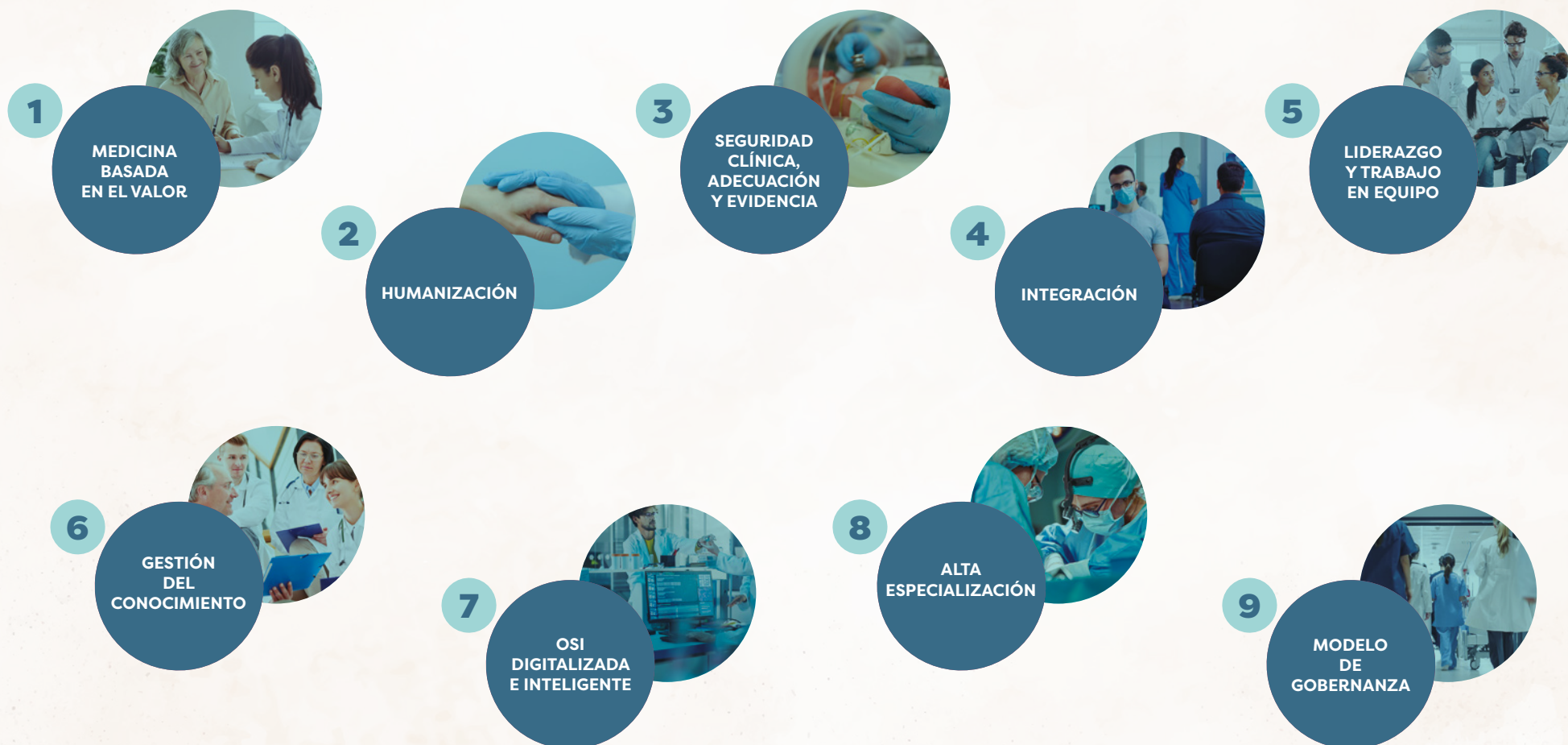
Nos relacionamos de manera respetuosa, accesible y generando confianza entre profesionales y con pacientes y familiares.

● 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

En la OSI EEC, la **gestión de riesgos y oportunidades es una prioridad estratégica** que nos permite anticipar, controlar y responder de manera eficaz a los desafíos y cambios del entorno sanitario. Desde 2018, contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos que establece la metodología para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos más relevantes para la organización.

Cada año, el Equipo Directivo realiza una evaluación exhaustiva de los riesgos estratégicos, definiendo acciones específicas para su control y la identificación de oportunidades de mejora. Estas acciones se integran en los planes de gestión anual para facilitar su seguimiento.

Los riesgos estratégicos identificados se despliegan de manera transversal en toda la organización a través de sus diferentes procesos. Cada área y unidad valora los riesgos estratégicos aplicables a su actividad y analiza de forma sistemática su contribución para reducir o eliminar dichos riesgos.

Este enfoque permite que la gestión de riesgos se integre en el trabajo cotidiano de todos los equipos, facilitando la identificación proactiva de áreas de mejora y la implementación de medidas preventivas y correctoras adaptadas a cada contexto. Así, la organización avanza hacia una cultura de mejora continua y seguridad, en la que todos los profesionales participan activamente en la gestión y reducción de los riesgos, alineados con los objetivos estratégicos.

A CONTINUACIÓN, SE DESTACAN ALGUNOS EJEMPLOS CONCRETOS DE ACCIONES LLEVADAS A CABO DURANTE EL ÚLTIMO EJERCICIO:

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Se han actualizado protocolos de seguridad clínica para reducir eventos adversos y mejorar la calidad asistencial. Además, se han desarrollado planes de contingencia para asegurar la continuidad de la atención ante posibles incrementos de la demanda o situaciones excepcionales. Se han reorganizado los recursos para mejorar los tiempos de respuesta.

SEGURIDAD DE LOS DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se han reforzado las medidas de ciberseguridad mediante la actualización de sistemas y la comunicación y formación del personal en protección de datos y utilización de los sistemas de información. También se han realizado auditorías internas para identificar vulnerabilidades y establecer acciones correctivas. Se han realizado mejoras en las herramientas de historia clínica y se realizan auditorías periódicas. Se han mejorado los planes de contingencia e implantado

el sistema de contingencia HODEI para dar una mejor cobertura ante caídas de información.

PERSONAS

Se ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales y se han llevado a cabo talleres y un plan de mejora. Asimismo, se han actualizado los planes de formación para adaptar las competencias de las personas a los nuevos retos tecnológicos y asistenciales y a la mejora de la autoprotección.

SEGURIDAD DE INSTALACIONES

Se han realizado simulacros para evaluar la eficacia de los planes de autoprotección y de otros planes de emergencia y de actuación ante situaciones no deseadas.



En 2024, nuestra organización ha alcanzado un hito fundamental al obtener la acreditación de la Joint Commission International (JCI), un reconocimiento internacional que avala la excelencia en la atención, la seguridad de paciente y la mejora continua de nuestros procesos.

Además, hemos reafirmado nuestro compromiso con la calidad, la seguridad, el medio ambiente y la innovación manteniendo las siguientes certificaciones y reconocimientos:

- **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)**.

Además de las acreditaciones transversales, en 2024 se han alcanzado dos logros destacados:

- **CSUR DE CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS DEL ADULTO:** Reconocimiento como Centro, Servicio o Unidad de Referencia (CSUR) para la atención de adultos con cardiopatías congénitas, lo que nos posiciona como referente nacional en este ámbito asistencial.
- **CERTIFICACIÓN DEL EQUIPO DE INFUSIÓN Y ACCESO VASCULAR (EIAV):** Obtención de la certificación conforme a la NORMA EIAV: Directrices y requisitos para desempeñar las actividades en el ámbito asistencial, docente y de investigación, que avala la excelencia y especialización del equipo en la gestión de terapias de infusión y accesos vasculares.

Estos logros refuerzan nuestro compromiso con la calidad asistencial, la especialización y la mejora continua, asegurando una atención integral y de excelencia a nuestros pacientes y consolidando nuestra posición como organización de referencia.



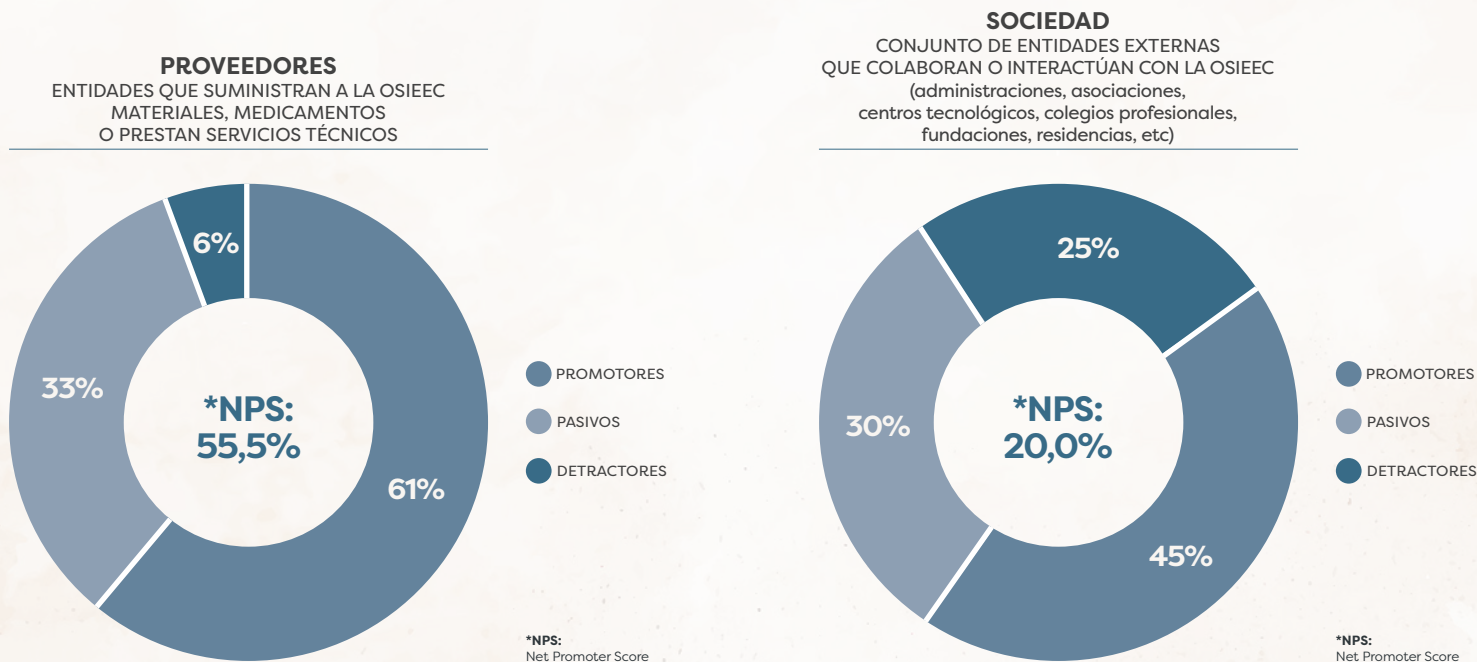
GRUPOS DE INTERÉS

En la OSI EEC, consideramos que la relación con nuestros grupos de interés es un pilar fundamental para el desarrollo y la sostenibilidad de nuestra organización. Su participación activa y su voz influyen de manera directa en la definición, implementación y evaluación de nuestra estrategia.

A lo largo de 2024, hemos reforzado los mecanismos de identificación y priorización de nuestros grupos de interés. Este análisis nos permite enfocar nuestros esfuerzos en aquellos colectivos cuyas expectativas y aportaciones resultan más relevantes para el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.

La participación de los grupos de interés se integra en los procesos de toma de decisiones a través de canales de diálogo abiertos y bidireccionales, como grupos focales, talleres de experiencia de paciente, encuestas, reuniones periódicas, y plataformas digitales. Estas iniciativas nos permiten recoger sus sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora, que se traducen en acciones concretas y en la adaptación continua de nuestros servicios.

NET PROMOTER SCORE (NPS) ¿RECOMENDARÍA A OTRAS ORGANIZACIONES COLABORAR CON LA OSI EEC?





RESULTADOS ECONÓMICOS

GASTOS 2024	€	%	%Variación s/2023
Funcionamiento	264.216.418	39,45	9,58
Personal	405.550.625	60,55	3,99
TOTAL	669.767.043	100,00	6,13

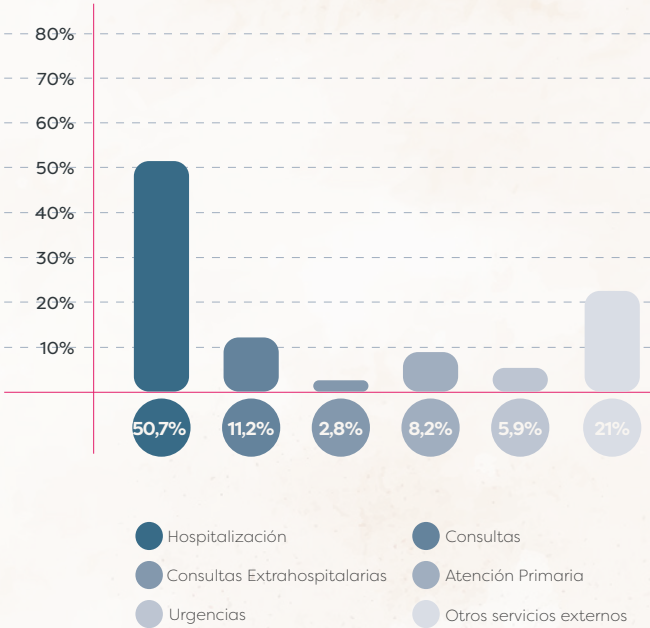
COSTES 2024	€	%Variación s/2023
Hospitalización	339.421.263	5,68
Consultas	75.249.739	10,80
Consultas Extrahospitalarias	18.851.595	12,21
Atención Primaria	55.355.337	5,60
Urgencias	39.603.708	6,63
Otros Servicios Exteriores	140.670.851	4,82
TOTAL	669.152.493	6,27

COSTES UNITARIOS 2024	€	%Variación s/2023
Coste Peso GRD	6.459	2,69
Consulta intrahospitalaria	223	13,35
Consulta extrahospitalaria	102	8,99
Consulta Med. Familia	43	0,66
Urgencia atendida	266	3,77
Urgencia NO ingresada	226	4,38

1.992
370.188

Coste Medio por paciente tratado
Pacientes tratados en la OSI EEC

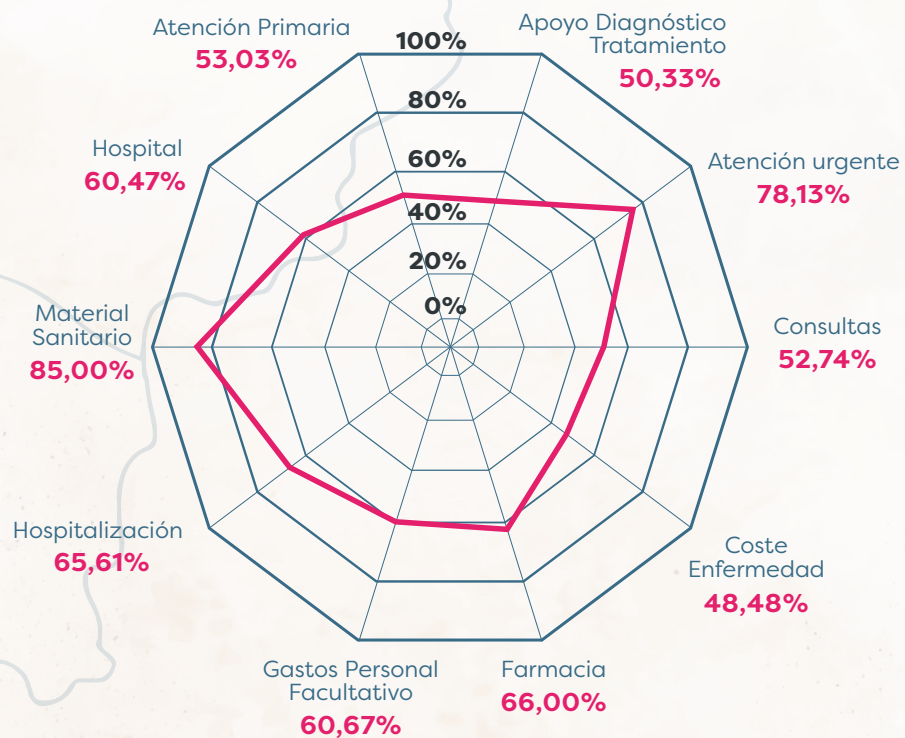
COSTES 2024



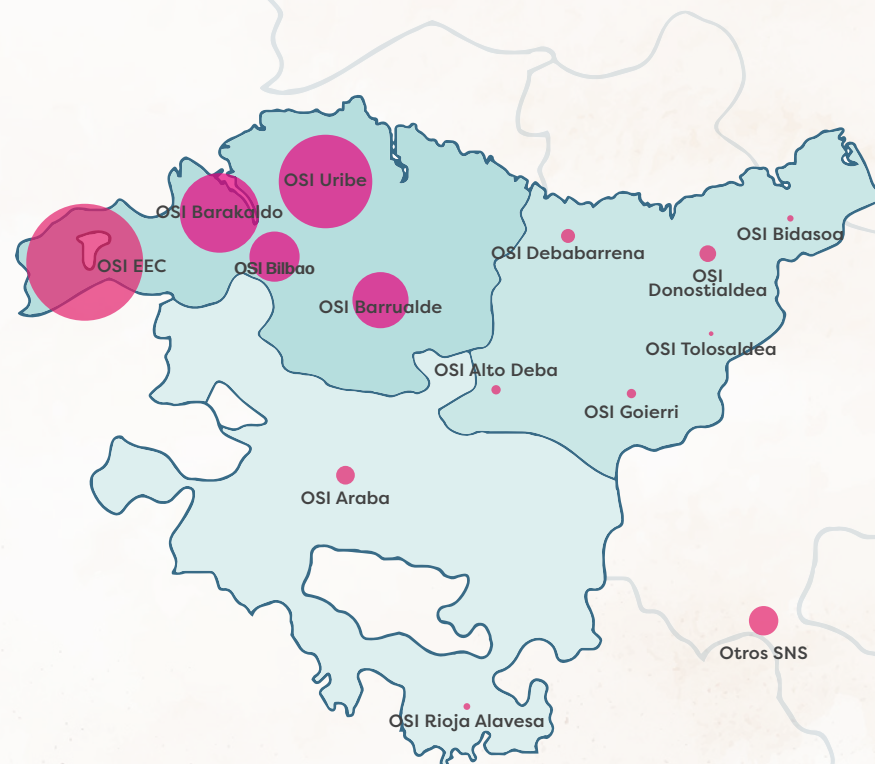


RESULTADOS ECONÓMICOS

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
- SEGURIDAD Y ADECUACIÓN A LA PRÁCTICA CLÍNICA
- SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE PERSONAS USUARIAS
- HUMANIZACIÓN



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



ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2023		2024
ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACIÓN		
811	Camas	832
224.802	Estancias	223.872
4,76	Estancia Media	4,50
5,73	Estancia Media sin HDQ	5,5
47.222	Altas	49.297
52,53	% Ingresos Urgentes	52,13
75,9	Índice de Ocupación	73,4
1,0762	Peso	1,0634
ACTIVIDAD URGENCIAS		
195.598	Atendidas	200.109
23.805	Ingresadas	25.674
12,2	% Urgencias Ingresadas	12,3
ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS		
INTRAHOSPITALARIAS		
89.713	Primeras	92.934
500.811	Sucesivas	522.629
5,58%	Relación Suc./Prim.	6%
EXTRAHOSPITALARIAS		
86.568	CONSULTAS NO PRESENCIALES	98.388
88.375	Primeras	89.323
168.178	Sucesivas	176.208
1,9	Relación Suc./Prim.	2
847.077	TOTAL CONSULTAS	881.094
ACTIVIDAD DE QUIRÚRGICA		
33	Quirófanos	33
39.426	Total Intervenciones	41.453
22.891	Intervenciones Programadas	24.025
3.871	Intervenciones Urgentes	3.428
12.664	Intervenciones Cirugía Menor	14.000
11.110	Cirugía Mayor Ambulatoria	12.284

2023		2024
ACTIVIDAD OBSTETRICIA		
3.743	Partos	3.680
576	Cesáreas	490
ALTERNATIVAS HOSPITALIZACIÓN		
10.543	Hospital Día Quirúrgico(Pacientes)	11.323
49.378	Hospital Día (Sesiones)	55.351
2.084	Hospital a Domicilio (Altas)	2.125
TRASPLANTES		
138	Riñón	160
19	Renal Vivo	18
2	Renal Cruzado (Incluido Vivo)	3
80	Córnea	92
74	Hígado	73
79	Progenitores Hematopoyéticos	78
118	Tejido Osteotendinoso	134
45	Membrana Amniótica	46
ATENCIÓN PRIMARIA		
ACTIVIDAD CONSULTAS		
776.089	Medicina General	801.455
110.370	Pediatría	108.337
323.031	Enfermería Consultas	321.060
362.942	Enfermería Procedimientos	355.263
34.858	Matronas	38.693
14.466	Estomatología	13.518
54.108	PAC Medicina General	59.304
18.764	PAC Enfermería	17.440

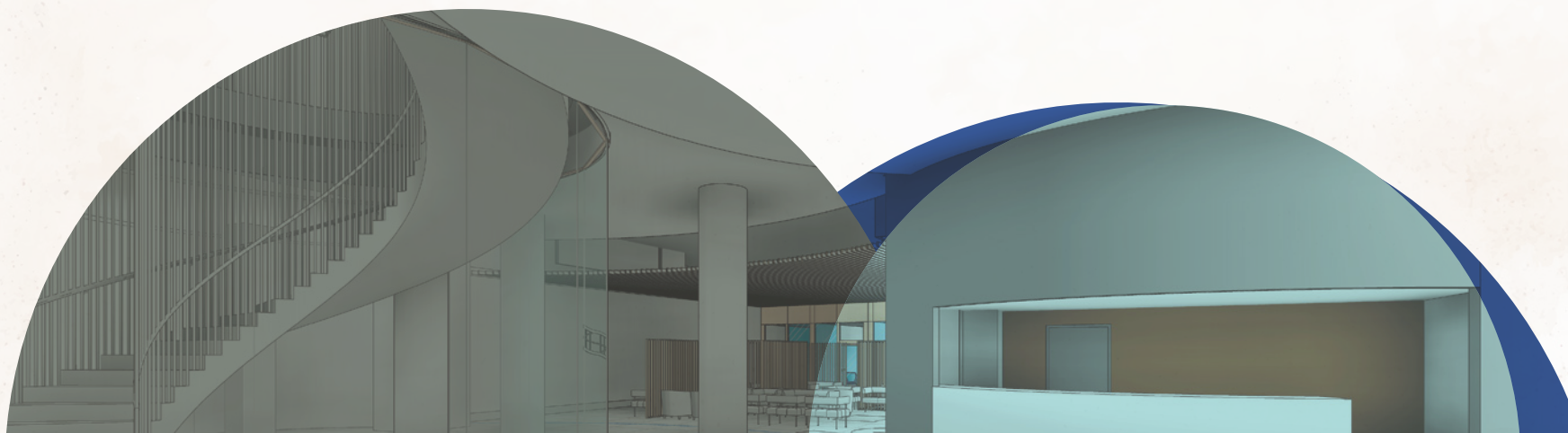


MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS

PROYECTOS DE REFORMA Y MEJORA MÁS SIGNIFICATIVOS

HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES

- Reforma sala de espera **nefrología** para consulta, almacén y sala Espera (Edificio EH – S01F)
- Reforma del área de **piscina** para gimnasio provisional (Edificio EH – S02 A)
- Instalación de **grúas** en habitaciones 301,302, 312,313, 314 (Edificio EH – P03 A)
- Renovación de **Angiógrafo** (Edificio EH – P00 B)
- Reforma de **hall principal**, SAPU y Admisión, planta baja c (Edificio C – P00 C)
- Acondicionamiento de locales de **Coordinación de trasplantes** (Edificio C – P07)
- Reforma **fachada principal**, antiguo acceso a capilla (Edificio D – P00)
- Reforma planta 3ªE **Unidad de Psiquiatría** (Edificio EH P03)



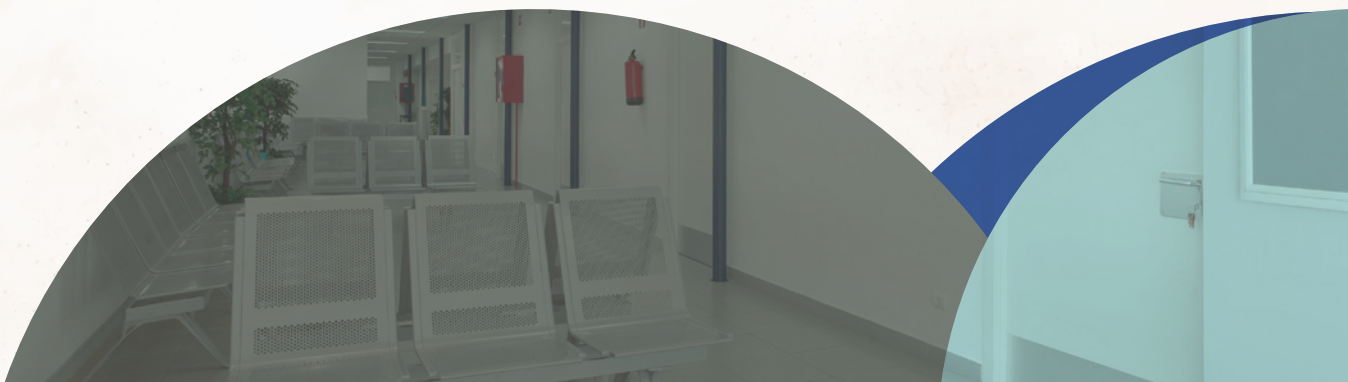


MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS

PROYECTOS DE REFORMA Y MEJORA MÁS SIGNIFICATIVOS

ATENCIÓN PRIMARIA

- Nuevo Centro de **Alta Resolución** Zalla
- Dos nuevas consultas en **salas de espera** de primera y segunda planta (Centro de Salud Mamariga)
- Nuevas **consultas** en planta 2, para Supervisora y consulta especialista (Centro de Salud Kabiezes)
- Nuevo **acceso** a consulta, seguridad y accesibilidad (Consultorio Zaramillo)
- Pintura exterior y planta baja, nuevas consultas **oftalmología** en 2ª planta (Centro de salud Ortuella)
- Reforma de los **ascensores** en los centros de salud de Ortuella, Balmaseda y Sodupe.
- Mejoras en **climatización** en C.S Buenavista Zona TAC, C.S Ortuella Consultas 1 planta, C.S Kabiezes Zona AAC y C.S Sodupe, planta 1º
- Reforma de **sala de caldera** (Centro de Salud Kabiezes)
- Mantenimiento de **fachada** (Centro de Salud Castaños)
- Reparación de **fachada** exterior por humedad (Centro de Salud Buenavista)
- Reparación **muro exterior** por desprendimientos (Centro de Salud Repélega)





SEGURIDAD Y ADECUACIÓN A LA PRÁCTICA CLÍNICA

SEGURIDAD CLÍNICA

SNASP	2021	2022	2023	2024
Nº de notificaciones	663	1.057	1.385	2.075
% de evitables	97%	92%	95%	97%
% no llegan al paciente	32%	35%	33%	36%
RELACIONADO CON:				
Medicación	15,4%	37%	33,4%	12,7%
Equipos-dispositivos	16,1%	8%	9,0%	9,9%
Comunicación entre profesionales	14,5%	42%	19,0%	23,8%

VALORACIÓN EN LA EVALUACIÓN	2021	2022	2023	2024
Intervenciones quirúrgicas urgentes en las que se utiliza la lista de verificación	38,1%	89%	60,6%	67,0%
Incidencia de pacientes con úlceras de estadio II, III o IV (por mil estancias)		1%	1,16	1,25
Incidencia de pacientes con caídas (por mil estancias)	1,54	1%	1,33	1,65
Prebalentzia de pacientes con pulsera de identificación	95,1%	97%	98,2%	100%
Tasa de infección en prótesis de cadera	1,0%	2%	1,9%	1,7%
Tasa de infección en prótesis de rodilla	0,89%	2%	1,54%	0%
Tasa de infección de herida quirúrgica profunda en cirugía colorrectal	-	12%	12,2%	12,1%



MEMORIA BPSO 2024

(Best Practice Spotlight Organizations)

El Programa BPSO continúa siendo un pilar fundamental en nuestra organización. Destacamos:

- **Respaldo institucional** que permite la integración completa del programa en las diversas iniciativas estratégicas, diseños y proyectos asistenciales que se implementan.
- **Amplia participación colaborativa.** Un aspecto destacable de este periodo ha sido el significativo aumento en la participación de profesionales, elevándose desde los 360 registrados en 2023 hasta alcanzar la cifra de aproximadamente 425 en el presente ejercicio. La implicación de este considerable número de profesionales ha aportado el impulso y la energía necesarios para el desarrollo sostenido del proyecto en toda la institución.
- **Liderazgo transformador** claramente identificado y con notable capacidad para motivar, organizar y dirigir. Este liderazgo se caracteriza por estar estructurado y coordinado en toda la OSI.
- **Sinergia organizacional** entre las estructuras de coordinación, implementación y evaluación del programa BPSO y las estructuras formales de la organización, logrando una articulación armónica en los diferentes procesos asistenciales.
- **Creciente enfoque multiprofesional** en la aplicación de las guías, enriqueciendo la perspectiva y el alcance de las intervenciones.
- **Liderazgo** que facilita la descentralización de la información y evaluación, empoderando a los líderes locales en sus respectivos ámbitos.
- **Influencia significativa** de los líderes clínicos en el desarrollo del proyecto y en la gestión del cambio organizacional.
- **Fortalecimiento de redes colaborativas** dentro y fuera de la organización, potenciando la mejora continua de los cuidados tanto en nuestra institución como en el conjunto de Osakidetza.

LOGROS DESTACADOS

- **Iniciativas de alto impacto** caracterizadas por su creatividad, volumen y relevancia, que alimentan constantemente el ciclo de mejora continua.
- **Sistema de monitorización proactivo** que permite la detección temprana de desviaciones en los indicadores, junto con mecanismos de retroalimentación ágiles y efectivos que facilitan la rápida implementación de estrategias correctoras.
- **Alineación estratégica** de los objetivos BPSO y de mejora asistencial con la visión transversal de los planes y logros institucionales.
- **Mejoras significativas** en indicadores clave como la incidencia de flebitis, la valoración del dolor y la prevención de úlceras por presión (UPP).

GUÍAS EN IMPLEMENTACIÓN ACTIVA

Actualmente, se mantiene la implementación activa de las siguientes guías de buenas prácticas:

- Cuidados y mantenimiento de Accesos Vasculares para reducir complicaciones, con extensión progresiva a todas las unidades de Hospitalización, Urgencias y áreas Quirúrgicas.
- Valoración y manejo del Dolor, con enfoque integral y multidimensional.
- Valoración del Riesgo y Prevención de Úlceras por Presión, aplicando criterios estandarizados y medidas preventivas basadas en evidencia.
- Lactancia Materna - Fomento y Apoyo al inicio, exclusividad y continuación para recién nacidos, lactantes y niños pequeños, promoviendo prácticas óptimas de alimentación infantil.



SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE PERSONAS USUARIAS

A lo largo de este año, la OSI ha seguido impulsando un modelo asistencial orientado a las personas, poniendo el foco en comprender qué aspectos de la atención son realmente significativos para ellas. Escuchar activamente sus vivencias y conocer sus experiencias han sido clave para seguir avanzando hacia una asistencia basada en el valor en salud.

Para ello, se continúa utilizando un enfoque metodológico centrado en las personas, apoyado en herramientas propias del design thinking, que permiten obtener una visión más profunda y cualitativa de la experiencia usuaria. Técnicas como la observación directa (shadowing), los grupos focales, las entrevistas individuales, así como los mapas de empatía y de experiencia del paciente, han permitido identificar puntos de mejora y detectar oportunidades para evolucionar en la calidad y personalización de los servicios.

En el año 2024 hemos trabajado con 13 pacientes/familias de las siguientes patologías o procesos asistenciales:

- DERMATITIS ATÓPICA: 7
- PSORIASIS: 6

QUEJAS Y RECLAMACIONES

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2021	2022	2023	2024
Accesibilidad	2.394	3.397	3.564	3.934
Asistencia Sanitaria	487	680	630	575
Bilingüismo	2	9	3	4
Historia Clínica	59	96	89	97
Hostelería / Instalaciones	33	42	81	37
Información	70	113	145	125
Organización / Coordinación	732	721	627	751
Trato personal	45	41	42	35

ATENCIÓN PRIMARIA	2021	2022	2023	2024
Accesibilidad	492	541	385	524
Asistencia Sanitaria	243	400	254	344
Bilingüismo	1	-	-	-
Historia Clínica	10	8	12	8
Hostelería / Instalaciones	14	9	7	16
Información	44	33	25	39
Organización / Coordinación	295	311	313	371
Trato personal	49	46	72	67



Tomando como referencia el Plan de Humanización de la OSI EEC 2023-2024, se han llevado a cabo las siguientes acciones y proyectos en torno a la Humanización durante 2024:

LIDERAZGO Y CULTURA PARA LA HUMANIZACIÓN

- Reconocimiento **New Medical Economics** a la Experiencia de pacientes
- **Certificación** Humanización Ostomias
- **Autoevaluación** Modelo de Humanización Corporativo por parte del Comité de Humanización
- **Autoevaluación** participación de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes POP
- **Jornada innovación:** Taller Participación de pacientes
- Continuación con la **Atención Basada en Valor**

ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE PACIENTES

- **Programa** de formación continuada para profesionales sobre la comunicación de malas noticias y atención al final de la vida
- **Mejora** de las transiciones entre dispositivos asistenciales en pacientes en situación de paliatividad
- **Actualización** del protocolo del dolor
- **Realidad virtual** en extracciones pediátricas

PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN

- **Toma de decisiones compartidas:** Sesión Berripill y Vigilancia de experiencias
- **Taller** Experiencia de paciente en Dermatitis Atópica y Psoriasis
- **Talleres** de intervención psicológica grupal dirigida a mujeres con cáncer de mama
- Proyecto de empoderamiento Prepara tu consulta en Consultas **externas** OFT
- **Escuela** de pacientes Epilepsia (trimestral)
- **Nuevos acuerdos de colaboración** como el caso de la ONG 'Mamas en Acción', para acompañamiento en hospitales a niñas/os sin familia
- **Nuevo manual de acogida** a pacientes con un enfoque de empoderamiento a pacientes.
- **Implantación** de un cuestionario validado para evaluar la satisfacción familiar en unidades de cuidados críticos
- **Encuestas** específicas para los CSUR
- Protocolo de educación pacientes publicada en Dokubide
- **Desarrollo de cursos y talleres** para que pacientes y familiares adquieran conocimientos sobre sus enfermedades, tratamientos, prevención y autocuidado (Taller de Caídas en AP, Programas de formación para cuidadores en AP, Talleres lactancia materna, etc.)
- **Difusión SARE** (Servicio Atención Espiritual y Religiosa) a profesionales y encuesta medición satisfacción de familiares



- **Incorporación** de recomendaciones al alta en las continuidades de cuidados y autocuidados para casi todos los procesos
- **Mapa de recursos** de apoyo realizado por Intervención comunitaria

ACCESIBILIDAD

- **Pilotaje** del nuevo circuito de preanestesia para anticipar la programación quirúrgica
- **Análisis** de la situación por especialidad para ampliar los horarios de atención, ofertando consultas y quirófanos en horario de tarde
- **Creación de la web Infopaziente**, herramienta para facilitar el acceso a información relevante para pacientes y familiares
- **Blog Esano**
- Pilotaje de **Osasun Eskola Plus**, herramienta de prescripción a pacientes con contenidos de hábitos saludables y cuidados de interés para sus diagnósticos

ENTORNO AMABLE

- Finalización de protocolos de **atención a la diversidad funcional** TEA en diferentes áreas (radiología, laboratorio, hospitalización, AP, quirófanos)
- **Humanización** de un box de urgencias para final de vida
- **Adaptación** del espacio de entrada, admisión, información y SAPU del HUC

- **Despliegue** de sistema orejas virtuales para mejorar descanso de pacientes
- **Exposición** de arte en salas de espera de quirófanos de Miguel Vallinas en colaboración con la **Fundación (H)arte**

BIENESTAR DE PROFESIONALES

Proyecto MUGIKIDE de hábitos saludables dirigido a profesionales de la OSI:

- **Carrera solidaria** de empresas
- **Torneo fútbol empresas** quipo de fútbol OSI EEC
- **Torneo solidario pádel** OSI EEC
- Carrera solidaria humanización (**Burdin Hesiko**)
- Curso Alimentación saludable en Jakinsarea '**Tupper Harvard en el trabajo**'
- **Infografía** sobre hábitos de vida saludable para la vida.
- Inclusión aspectos más saludables en el menú de la cafetería de personal del hospital (**semáforo nutricional**)





COMPROMISO CON LAS **PERSONAS**

- CATEGORÍAS PROFESIONALES, SEXO Y EDAD MEDIA
- FORMACIÓN CONTINUADA
- FORMACIÓN ESPECIALIZADA
- EUSKERA



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



CATEGORÍAS PROFESIONALES, SEXO Y EDAD MEDIA

OSI EEC PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES 2024

Personal facultativo	1.624
Personal sanitario	4.180
Administración y servicios generales	1.362
TOTAL OSI	7.166
Personal directivo	6
RESULTADO TOTAL	7.172

HOSPITAL PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES 2024 %

Personal facultativo	1.441	22%
Personal sanitario	3.853	59%
Administración y servicios generales	1.194	18%
TOTAL HOSPITAL	6.488	

ATENCIÓN PRIMARIA PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES 2024 %

Personal facultativo	183	27%
Personal sanitario	327	48%
Administración y servicios generales	168	25%
TOTAL ATENCIÓN PRIMARIA	678	

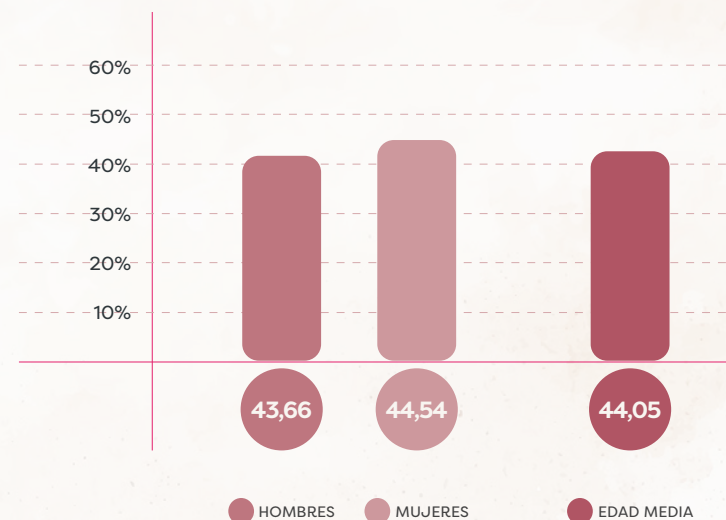
TOTAL HOSPITAL + ATENCIÓN PRIMARIA 7.166

POR SEXOS

	Hombres	Mujeres
Personal facultativo	550	1.074
Personal sanitario	499	3.681
Administración y servicios generales	446	916
TOTAL	1.495	5.671

TOTAL HOMBRES + MUJERES 7.166

EDAD MEDIA





FORMACIÓN CONTINUADA

FORMACIÓN	2022	2022 Hombres	2022 Mujeres	% 2022/ 2021 TOTAL	2023	2023 Hombres	2023 Mujeres	% 2023/ 2022 TOTAL	2024	2024 Hombres	2024 Mujeres	% 2024/ 2023 TOTAL
Nº HORAS FORMACIÓN	151.968	23.700	128.268	117%	139.492	21.173	118.319	92%	181.467	28.550	152.917	130%
% de horas de formación organizadas HUC-OSI/total	49%	59%	48%	-	35%	40%	35%	-	56%	61%	55%	-
Nº CURSOS FORMACIÓN	1.114	-	-	-	1.050	-	-	-	1.622	-	-	-
% de cursos organizados HUC- OSI/total	58,08%	-	-	-	28%	-	-	-	64%	-	-	-
Nº DE PLAZAS FORMACIÓN	19.959	3.097	16.862	113%	23.101	3.532	19.569	116%	32.423	4.911	27.512	140%
% de plazas de formación organizadas HUC-OSI/total	65%	70%	64%	-	50%	54%	48%	-	68%	70%	68%	-
Nº de PERSONAS DIFERENTES con ACCESO a FORMACIÓN	8.415	1.504	6.911	137%	5.827	1.010	4.186	-	6.128	1.131	4.977	105%
INDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN SOBRE 10	8,59	-	-	-	8,64	-	-	-	8,94	-	-	-
PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR ÁMBITOS DE FORMACIÓN												
Modelo organizativo	1.273	243	1.030	148%	924	165	759	73%	1.472	279	1.193	159%
Sistemas de información	1.408	172	1.236	227%	1.595	276	1.319	113%	1.712	248	1.464	107%
Clínico asistencial	11.683	1.618	10.065	93%	12.960	1.709	11.251	111%	19.406	2.791	16.615	150%
Personas	3.042	517	2.525	163%	5.740	942	4.798	189%	6.206	858	5.348	108%
Administración y servicios generales	1.316	337	979	93%	779	307	472	59%	2.222	576	1.646	285%
Investigación y difusión conocimiento	1.195	203	992	367%	1.055	120	935	88%	1.366	152	1.214	129%
Capacitación docente	38	5	33	119%	47	13	34	124%	35	5	30	74%
Proyectos formativos integrales	4	2	2	133%	1	-	1	25%	4	2	2	400%
PLAZAS de FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN por MODALIDAD*												
Plazas formación on line	11.338	1.585	9.753	93%	13.939	2.085	11.854	123%	19.800	2.887	16.913	142%
Plazas formación semi-presencial	591	69	522	81%	738	112	626	125%	703	106	597	95%
Plazas formación presencial	8.030	1.443	6.587	166%	8.424	1.335	7.089	105%	11.920	1918	10.002	142%

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



FORMACIÓN CONTINUADA

FORMACIÓN	2022	2022 Hombres	2022 Mujeres	% 2022/ 2021 TOTAL	2023	2023 Hombres	2023 Mujeres	% 2023/ 2022 TOTAL	2024	2024 Hombres	2024 Mujeres	% 2024/ 2023 TOTAL
PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS (*)												
Administración	2.833	355	2.478	193%	3.417	499	2.918	121%	5432	661	4771	159%
Auxiliares de enfermería	3.091	191	2.900	96%	5.193	395	4.798	168%	5743	433	5310	111%
Celadores	416	155	261	81%	884	284	600	213%	1126	410	716	127%
Directivos	38	1	37	119%	25	0	25	66%	26		26	104%
Diplomados sanitarios (enfermeras, fisios, matronas y otros)	8.308	928	7.380	102%	8.787	1.066	7.721	106%	12930	1487	11443	147%
Facultativos	3.370	885	2.485	112%	3.262	770	2.492	97%	4913	1228	3685	151%
Servicios Generales	568	310	258	197%	565	379	186	99%	681	516	165	121%
Técnico especialista	799	88	711	90%	968	139	829	121%	1471	143	1328	152%
PLAZAS DE FORMACIÓN: DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN LABORAL												
Fijos	6.949	1.048	5.901	114%	8.109	1.248	6.861	117%	12871	1742	11129	159%
Interinos	3.229	420	2.809	139%	6.500	906	5.594	201%	10409	1639	8770	160%
Sustitutos y eventuales	9.245	1.445	7.800	102%	8.463	1.378	7.085	92%	9036	1494	7542	107%

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





FORMACIÓN ESPECIALIZADA

ACREDITACIÓN DOCENTE	2024
ESPECIALIDADES ACREDITADAS	49
CAPACIDAD ACREDITADA POR AÑO:	139
Unidad docente de formación especializada H.U. cruces	104
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	534
RESIDENTES	
Nº RESIDENTES EN FORMACIÓN	473
Total especialidades hospitalarias MIR/BIR/FIR/EIR/PIR	358
Total MIR U.D. Med. Preven.	8
Total MIR/EIR U.D. Salud Lab.	9
Total MIR/EIR Méd. Fam. Y Com.	84
Total EIR Obstetricia y Ginecología (matronas)	14
ESTANCIAS FORMATIVAS RESIDENTES DE OTROS CENTROS	
TOTAL:	389
Procedentes de CAPV	125
Procedentes resto estado	249
Procedentes extranjero	15
ESTANCIAS FORMATIVAS RESIDENTES HOSPITAL U. CRUCES	
TOTAL:	189
CAPV	26
Resto estado	132
Extranjero	31



FORMACIÓN ESPECIALIZADA

TUTORES	2024
Nº TUTORES	217
Cursos para tutores	5
Nº Asistentes	+100
CURSOS PARA RESIDENTES (PLAN TRANSVERSAL)	
Nº CURSOS (TOTAL EDICIONES)	236
Cursos on-line y semipresenciales	19
Nº horas total cursos	1.800
Nº total horas de formación	30.000
Nº asistentes	4.500
Profesores	752
PARTICIPACIÓN EN COMISIONES Y COMITÉS	
TOTAL Nº REUNIONES	137
Comisión de Docencia	5
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	10
Comités de evaluación de residentes (por Servicio) (mayo, julio y septiembre)	114
Grupo de trabajo de Jefes de Estudio y Departamento de Salud	2

SESIONES CLÍNICAS GENERALES

2024

Nº SESIONES 2024

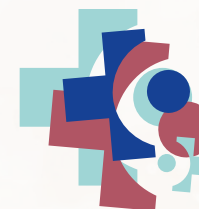
11

Nº asistentes

1.150

Nº ponentes

28



SERVICIO DE EUSKERA

	2024
Capacitación lingüística	533
Cursos horario laboral	7
Autoaprendizaje	69
Cursos presenciales fuera horario	234
Cursos de verano	29
TOTAL	872



COMPROMISO CON LA **SOCIEDAD**

- PROYECTOS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA
- IMPACTO SOCIAL GENERADO (MEDIOS)



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



PROYECTOS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA (por agenda)

Durante 2024, la OSI ha continuado desarrollando diversos programas de intervención comunitaria, generando espacios de coordinación y participación orientados a la promoción de la salud y la adopción de estilos de vida saludables.

Estas intervenciones, a través de estrategias que favorecen la implicación activa de la comunidad, tienen como objetivo principal impulsar cambios positivos tanto en las personas como en sus entornos. De este modo, se contribuye a mejorar el bienestar colectivo y a abordar los determinantes sociales que inciden en la salud de la población.



ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

1

UAP
BUENA VISTA

- Cesación tabáquica grupal
- Taller de prevención de caídas
- Formación RCP asociación 'Las Amigas' (Repélega-Portugalete)
- Formación RCP ámbito escolar
- Por tu cuidado: cuidándote para poder cuidar
- Paciente activo: cuidando mi bienestar emocional
- Semana sin humo 2024: recogida de colillas del municipio de Santurtzi

2

UAP
CASTAÑOS

- Cesación tabáquica grupal
- Taller de prevención de caídas
- Por tu cuidado: cuidándote para poder cuidar
- Formación RCP en edad pediátrica

3

UAP
TRAPA GARÁN

- Taller de prevención de caídas
- Taller primeros auxilios en el ámbito educativo
- Gymkana Semana sin Humo 2024 (ámbito educativo)

4

UAP
MAMA RIGA

- Taller de prevención de caídas
- Aula Joven
- Documento voluntades anticipadas
- Formación RCP en ámbito educativo (para alumnado y personal docente)
- Recogida de colillas municipio Santurtzi (Semana sin humo 2024)

5

UAP
REPÉ LEGA

- Taller de prevención de caídas
- Por tu cuidado: cuidándote para poder cuidar

6

UAP
ABANTO MUSKIZ

- Cesación tabáquica grupal
- Aula Joven
- Documento voluntades anticipadas
- Escuela de madre y padres
- Alimentación saludable
- Educación afectivo-sexual
- RCP en el ámbito educativo (alumnado y personal docente)



ACTIVIDADES PROMOCIÓN DE LA SALUD

7

UAP KABIE ZES

- Cesación tabáquica grupal
- Taller de prevención de caídas
- Aula Joven
- Documento voluntades anticipadas
- Recogida de colillas municipio Santurtzi (Semana sin humo 2024)
- Taller de diabetes en el ámbito educativo.
Dirigido a personal docente y no docente (jantoki) y familias
- Programa Zainduz en colaboración con Ayuntamiento:
 - Alimentación saludable
 - Higiene del paciente encamado

8

UAP SODUPE GÜENES

- Taller de prevención de caídas
- Aula Joven
- Taller primeros auxilios en el ámbito educativo
- Documento voluntades anticipadas
- Charla menstruación en el ámbito educativo

9

UAP ORTUE LLA

- Cesación tabáquica grupal
- Taller de prevención de caídas
- Aula Joven
- Programa menores y alcohol
- Formación RCP en el ámbito educativo (para alumnado y personal docente)
- Taller de sexualidad en el ámbito educativo
- Taller Insuficiencia cardíaca
- Zure gorputza, zurea da

10

UAP ZALLA

- Taller de prevención de caídas
- Cuidando mi piel frente al sol
- Educación afectivo sexual en el ámbito educativo
- Formación RCP en el ámbito educativo
- Formación RCP en el Hogar del jubilado
- Kerik Gabe, burujabe (Semana sin Humo 2024)

11

UAP BALMA SEDA

- Cuidando los pies
- Aula Joven
- Documento voluntades anticipadas
- Maratón formación RCP en el municipio
- Educación afectivo sexual en el ámbito educativo
- RCP en ámbito educativo y Policía municipal

12

ACTIVIDADES COMUNES OSI

- Educación grupal Prenatal
- Educación grupal Lactancia
- Afrontamiento activo del dolor persistente (equipo fisioterapia de AP)
 - Lugar de realización: CS Buenavista, CS Trapagaran, CAR Zalla
- Concurso de mesas informativas (Semana sin Humo 2024)

13

ESPACIOS DE COORDINACIÓN CON OTROS AGENTES DE LA COMUNIDAD

- Consejo de Mayores (Portugalete)
- Osasunsarea (Portugalete)
- Red local de salud de Muskiz
- Red local de salud Gordexola. Salud para tod@s
- Consejo de igualdad de Gordexola
- Gordexola Laguntzailea
- Encuentros intersectoriales de Balmaseda
- Encuentros intersectoriales de Ortuella
- Encuentros intersectoriales de Zalla



IMPACTO SOCIAL GENERADO (MEDIOS)

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2021	2022	2023	2024
Impactos Positivos	316	211	284	233
Impactos Negativos	23	80	30	26
TOTAL	339	291	314	259
Impactos Semana	7	6	6	5
% Positivos	93%	73%	90%	90%





COMPROMISO CON EL **ENTORNO**

- CONSUMO
- GESTIÓN DE RESIDUOS
- REPARTO DE EMISIONES



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



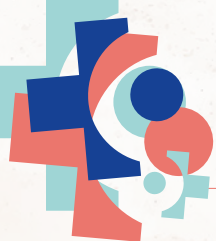
COMPROMISO CON
LA INNOVACIÓN



CONSUMO

TOTAL ENERGIA CONSUMIDA EN LA OSI (MWh)	2022	2023	2024
Energía Eléctrica	21.956	22.223	22.106
Energía Eléctrica Vehículos	42	33	32
Energía Térmica (OSI EEC)	23.299	23.422	27.223
Gas Cocina y Cafetería	314	308	291
TOTAL AGUA CONSUMIDA EN LA OSI (M³)	2022	2023	2024
Agua	151.738	151.129	150.949
EMISIONES TOTALES (ALCANCE 1+2) OSI EEC	2022	2023	2024
Emissiones Toneladas CO ₂	8.200	5.553	6.882
CONSUMO DE ALGUNOS MATERIALES EN LA OSI (Tn)	2022	2023	2024
Papelería (Folios, sobres, etiquetas...)	94,88	94,97	48,81
Material de Celulosa	135	115	136,36
Mascarillas	8,50	4,9	4,11
Gel Hidroalcohólico	9,15	6,4	6,2





GESTIÓN DE RESIDUOS

TIPO DE RESIDUO	RESIDUO (kg)	RESIDUOS 2023	RESIDUOS 2022	DIF. ABS. 2023 - 2022	DIF. REL. 2023 - 2022	2024
RESIDUO SANITARIO GRUPO III	Medicamentos Desechados	21.458	18.817	2.641	14,04%	24.430
	Residuos Citostáticos	24.545	24.053	492	2,05%	29.140
	Restos anatómicos	11.370	12.317	-947	-7,69%	11.210
	TOTAL	57.373	55.187	2.186	3,96%	-
RESIDUO SANITARIO GRUPO II	Residuos Sanitarios	328.321	405.216	-76.895	-18,98%	311.340
	TOTAL	328.321	405.216	-76.895	-18,98%	-
RESIDUO SANITARIO GRUPO I	Residuo urbano	1.421.080	1.383.880	37.200	2,69%	1.518.900
	TOTAL	1.421.080	1.383.880	37.200	2,69%	-





COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

● ACTIVIDADES 2024

● INDICADORES DE ACTIVIDAD (EMBUDO 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



La **OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES**, apuesta por la innovación como motor de cambio y transformación. Es por eso, que durante el 2024 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 19 nuevas propuestas. Un total de 13, el 68,42% han pasado al Comité de Innovación de la OSI, y las 6 ideas restantes fueron derivadas al área de responsabilidad correspondiente.

Con estas 13 propuestas nuevas incorporadas la cartera global de proyectos de innovación de la OSIEEC queda con un total de 118 proyectos. *(ver tabla en la página siguiente).*

INICIATIVA MEDTECH EN LA OSI EEC

Séptima convocatoria de la iniciativa **MEDTECH** para la validación y demostración de dispositivos y tecnologías médicas en el sistema público vasco: 8 proyectos, 4 encuentros con empresas.

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Este año se han continuado realizando sesiones para la difusión de experiencias en materia de innovación con **3 Izpiak** y **4 berripill**, con 8.64 puntos de valoración (escala de 0 a 10).

BERRINEWS

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Estratégica: consolidación del sistema a través de los boletines **BERRINEWS**. 4 líneas de innovación activas en el sistema, 10 analistas de noticias y 6 boletines difundidos.

CREATIVIDAD

Durante el 2024 se han llevado a cabo un total de **4 dinámicas participativas de creatividad**, con un total de 170 participantes.

DIGITALIZACIÓN Y REALIDAD VIRTUAL

La **cartera de innovación** ha incorporado diversos proyectos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, avanzando significativamente en el proceso de digitalización. Entre ellos, destaca el uso de la realidad virtual en procedimientos como las extracciones de sangre pediátricas y la reducción de la ansiedad preoperatoria en pacientes infantiles.

También se ha implementado en personas adultas para facilitar la desbridación de heridas complejas. Cabe mencionar la implantación del programa **FARMAPREST**, que permite el seguimiento del paciente y del proceso de terapia antineoplásica en población pediátrica, mejorando notablemente su experiencia durante el tratamiento. Asimismo, se ha continuado con el impulso de proyectos de fabricación aditiva e impresión 3D.



INDICADORES DE ACTIVIDAD (EMBUDO DE INNOVACIÓN)

ACTIVIDADES	2020	2021	2022	2023	2024
Idea	12	2	13	13	12
Desarrollo	77	77	80	49	69
Transferencia	23	28	24	20	22
Mercado	68	26	32	54	15
TOTAL	180	133	149	136	118

WENOBIA MEMORIA

2024

OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Edita: Gabinete de Comunicación



Osakidetza
EZKERRALDE-ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANTARIO INTEGRATUA
ORGANIZACI3N SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES



OSASUN SALA
DEPARTAMENTO DE SALUD



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