



2 0 0 3



e  
m  
o  
r  
i  
a



Osakidetza  
Servicio vasco de salud



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD



Tirada: 1.500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Osakidetza/Servicio vasco de salud

Internet: [www.osakidetza-svs.org](http://www.osakidetza-svs.org)

e-mail: [coordinacion@sscc.osakidetza.net](mailto:coordinacion@sscc.osakidetza.net)

Impreso sobre papel ecológico reciclado

## ■ Presentación del Excmo. Sr. Consejero de Sanidad

Un año más presentamos los resultados de Osakidetza-Servicio vasco de salud, y de nuevo podemos apreciar los crecientes volúmenes de actividad. La atención especializada ha seguido aumentando como lo reflejan el número de ingresos hospitalarios con un incremento superior al 2%, o las intervenciones quirúrgicas y las urgencias atendidas en los hospitales que crecieron más del 3%. A pesar de esta presión asistencial, la demora media de la lista de espera quirúrgica descendió y se situó por debajo de los 54 días, un resultado que podemos considerar muy satisfactorio. Igualmente hemos asistido a un aumento en el número de consultas especializadas cercano al 2%, si bien en este caso las demoras de las primeras consultas no urgentes se han incrementado en algunas especialidades de fuerte demanda.

El difícil equilibrio que se debe mantener entre el aumento de la demanda asistencial, la limitación en el crecimiento de los recursos económicos disponibles y los niveles de calidad del sistema, hace que debamos esforzarnos cada vez más en la búsqueda de estrategias y actuaciones que conjuguen todos estos elementos.

En esta línea, el 2003 ha sido el año en que Osakidetza-Servicio vasco de salud ha actualizado sus planteamientos estratégicos con una visión de futuro que alcanza el 2007. Ha planteado 5 objetivos corporativos que suponen un fuerte compromiso con sus pacientes, con la calidad y con la eficiencia. La investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) constituye un nuevo reto estratégico, el cual puede contribuir a dar respuesta en el futuro a la sostenibilidad del sistema sanitario público, sometido continuamente a fuertes presiones demográficas, tecnológicas y sociales.

También las personas que trabajan en Osakidetza-Servicio vasco de salud han sido objeto de una atención especial este año. Además de conocer por primera vez sus niveles de motivación y satisfacción en todas las organizaciones que conforman el ente público a través de una encuesta corporativa, se han acometido una serie de proyectos que intentan dar respuesta a sus necesidades y al desarrollo profesional, cuya implantación esperamos poder comenzar próximamente. Como respuesta al contexto sociocultural, se han dado también pasos importantes para la normalización del uso del euskera en nuestros servicios sanitarios.

El balance anual es también el momento para agradecer a nuestros ciudadanos los recursos que, a través de los presupuestos de la Comunidad Autónoma, nos destinan para que realicemos nuestra actividad de la mejor manera posible, y sobre todo, la valoración en general positiva que, a través de diversos estudios independientes de opinión, hacen de los servicios de Osakidetza-Servicio vasco de salud.

Deseo finalmente expresar mi satisfacción y agradecer el esfuerzo, compromiso y dedicación de las más de 20.000 personas que en este momento trabajan en Osakidetza, lo que la ha hecho merecedora durante el 2003 de diversos reconocimientos y galardones, tal como se indica en el texto de la Memoria que les presento.

**Gabriel M<sup>a</sup> Inclán Iribar**



## ■ Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
Mapa de organizaciones de servicios .....	12
<b>II. ESTRATEGIA .....</b>	<b>13</b>
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	15
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	17
CALIDAD TOTAL .....	18
- Euskalit/Fundación Vasca para la Calidad .....	18
- Evaluaciones con el modelo de la EFQM .....	18
- Plan de Calidad 2003-2007 .....	18
- Progreso del Plan de Calidad 2003-2007 .....	18
UNIDADES DE GESTIÓN CLÍNICA .....	20
OTROS PROYECTOS RELEVANTES EN 2003 .....	22
- Atención primaria .....	22
- Atención especializada .....	24
- Emergencias .....	24
RECONOCIMIENTOS .....	25
- Reconocimientos externos de organizaciones (ISO y EFQM) .....	27
PUBLICACIONES CORPORATIVAS .....	28
- Impresas .....	28
- Videográficas .....	28
NORMATIVA DE ESPECIAL INTERÉS .....	29
<b>III. PERSONAS .....</b>	<b>31</b>
PLANTILLA .....	33
- Distribución de la plantilla .....	33
- Características de la plantilla .....	36
- Número medio de personas empleadas .....	38
- Planificación y organización de plantilla .....	38
SELECCIÓN Y PROVISIÓN .....	39
- Oferta pública de empleo .....	39
- Convocatorias públicas .....	39
- Contratación temporal .....	39
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	42
RESULTADOS EN PERSONAS .....	43

- Evaluación de la satisfacción de las personas .....	43,
SALUD LABORAL .....	49
- Gestión de la prevención de riesgos laborales .....	49
- Vigilancia de la salud .....	49
- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales .....	49
- Traslados por motivos de salud .....	49
- Programa de vacunaciones frente a riesgos biológicos .....	50
- Absentismo laboral .....	50
NEGOCIACIÓN COLECTIVA .....	51
- Mesa sectorial .....	51
- Acuerdo en la Mesa general sobre retribuciones .....	51
JURISDICCIÓN SOCIAL .....	52
<b>IV. RECURSOS .....</b>	<b>53</b>
OBRAS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS .....	55
- Obras .....	55
- Instalaciones .....	55
- Equipamiento y alta tecnología .....	56
SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN .....	57
- Área de desarrollo .....	57
- Área de producción .....	58
- Área de Aldabide y Gizabide .....	59
<b>V. PROCESOS (Actividad) .....</b>	<b>61</b>
ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA ACTIVIDAD .....	63
- Atención primaria .....	63
- Atención especializada .....	63
ACTIVIDAD ATENCIÓN PRIMARIA .....	65
- Indicadores básicos .....	65
- Campaña de vacunación antigripal .....	66
ACTIVIDAD HOSPITALES DE AGUDOS Y MEDIA - LARGA ESTANCIA .....	67
- Indicadores básicos .....	67
- Alternativas a la hospitalización .....	69
- Ingresos y consultas por servicio: Hospitales de agudos y de media - larga estancia .....	70
- Altas hospitales de agudos: 25 GRDs más frecuentes .....	71
- Altas hospitales de media - larga estancia: 25 GRDs más frecuentes .....	72
ACTIVIDAD ASISTENCIA PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL .....	73

EMERGENCIAS .....	75
ACTIVIDAD OTROS PROGRAMAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	76
- Plan de prevención y control del SIDA .....	76
- Programa de detección precoz del cáncer de mama .....	77
- Programa de asistencia dental infantil .....	78
- Programa de trasplantes .....	79
- Centro vasco de transfusión y tejidos humanos .....	80
<b>VI. RESULTADOS .....</b>	<b>83</b>
ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LOS RESULTADOS .....	85
- Calidad percibida .....	85
- Atención primaria .....	85
- Atención especializada .....	86
CALIDAD PERCIBIDA .....	87
- Encuestas de satisfacción .....	87
- Quejas, reclamaciones y agradecimientos .....	89
- Reclamaciones judiciales derivadas de actuaciones sanitarias .....	90
RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES: ATENCIÓN PRIMARIA .....	91
- Disponibilidad .....	91
- Docencia .....	91
- Investigación .....	91
- Utilización de recursos .....	91
- Informatización .....	91
RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES: HOSPITALES DE AGUDOS Y DE MEDIA-LARGA ESTANCIA .....	92
- Utilización de recursos .....	92
- Indicadores básicos .....	92
- Alternativas a la hospitalización .....	93
- Estancia media e índice de ocupación por especialidad .....	94
- Estancia media de los 25 GRDs más frecuentes-Hospitales de agudos .....	95
- Estancia media de los 25 GRDs más frecuentes-Hospitales media-larga estancia .....	96
- Altas ambulatorizadas por GRD-Hospitales agudos .....	97
- Reingresos por especialidad-Hospitales de agudos .....	98
- Reingresos por GRDs-Hospitales de agudos .....	99
- Accesibilidad .....	100
- Lista de espera quirúrgica .....	100
- Lista de espera quirúrgica de 25 procedimientos quirúrgicos con mayor número de pacientes .....	102
- Lista de espera de consultas externas .....	103
- Lista de espera de pruebas complementarias .....	104

- Consentimiento informado .....	105
- Docencia .....	105
- Investigación .....	105
- Proceso de atención de enfermería .....	105
- Continuidad de cuidados: hospital-atención primaria .....	105
- Farmacia .....	105
- Mortalidad .....	105
- Indicadores de riesgo .....	105
- Infección nosocomial .....	106
RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES: ASISTENCIA PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL .....	107
RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES: OTROS PROGRAMAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	108
- Plan de prevención y control del SIDA .....	108
- Programa de detección precoz del cáncer de mama .....	108
- Programa de asistencia dental infantil .....	111
COSTES .....	112
- Costes .....	112
- Costes de los 25 GRDs más frecuentes: Hospitales de agudos .....	113
- Costes de los 25 GRDs más frecuentes: Hospitales de media-larga estancia .....	114
CONTRATO PROGRAMA .....	115



# I. Introducción



Osakidetza-Servicio vasco de salud es un Ente público de derecho privado, adscrito al Departamento de Sanidad. Tal como establece la ley de Ordenación Sanitaria de Euskadi, tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de su finalidad, que es la provisión de servicios sanitarios mediante las organizaciones públicas de servicios dependientes del mismo.

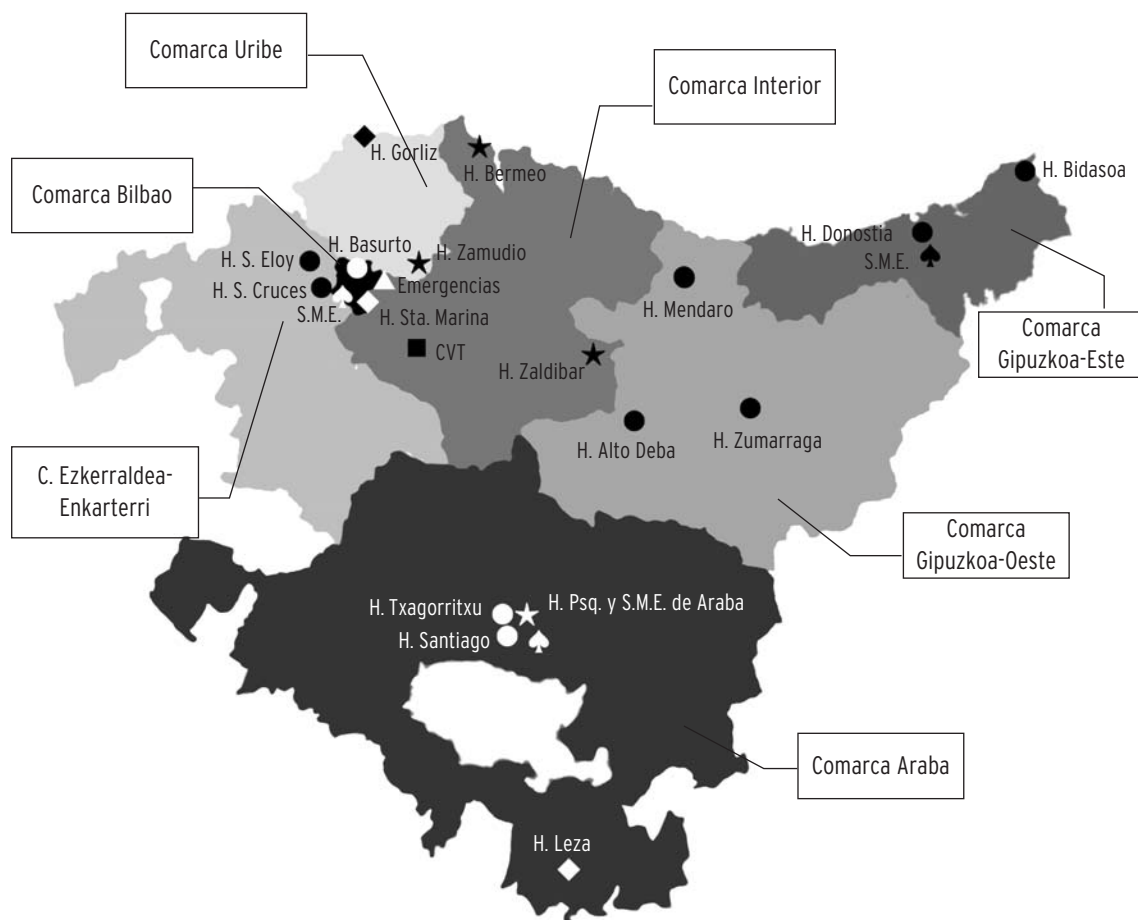
El territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi está dividido, de acuerdo con la situación socio-sanitaria, en las tres demarcaciones geográficas -denominadas áreas de salud- siguientes: Araba, Bizkaia y Gipuzkoa. En cada área se garantiza una adecuada ordenación de la atención primaria y su coordinación con la atención especializada. De este modo, los servicios sanitarios integrados en Osakidetza son los siguientes:

- Atención primaria:
  - 7 comarcas sanitarias
  - 310 centros de salud
- Atención hospitalaria:
  - 11 hospitales de agudos
  - 3 hospitales de media y larga estancia
- Salud mental:
  - 5 servicios de psiquiatría integrados en hospitales de agudos
  - 4 hospitales psiquiátricos monográficos
  - 3 áreas de salud mental extrahospitalaria, una de las cuales está integrada en un hospital psiquiátrico monográfico
- Otros:
  - Emergencias
  - Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos
  - Osatek-Tecnología Sanitaria de Euskadi S.A.

Los Estatutos Sociales de Osakidetza (Decreto 255/1997) establecen la organización de las estructuras públicas de provisión de servicios sanitarios de la siguiente manera:

- Organización rectora:
  - Presidencia: Consejero de Sanidad, al que corresponden las funciones de ejercer la representación del Ente público y de su Consejo de Administración, supervisar las operaciones y ejercer la defensa de los derechos e intereses del Ente público.
  - Consejo de Administración: Órgano colegiado encargado principalmente de dirigir y controlar las actuaciones del Ente público. Está formado por cinco miembros en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma, además del Presidente.
- Organización central de administración y gestión corporativa, que constituye una estructura directiva de apoyo al Consejo de Administración, con atribuciones directivas principales de control, coordinación estratégica, apoyo y ejecución de las facultades de gestión en relación con las organizaciones de servicios. La organización central se estructura orgánicamente en:
  - Dirección General
  - División de Asistencia Sanitaria
  - División Económico-Financiera
  - División de Recursos Humanos
- Organizaciones de servicios sanitarios, que realizan la actividad de provisión de servicios sanitarios, actuando a tal efecto bajo el principio de autonomía económico-financiera y de gestión.

### Mapa de organizaciones de servicios



- ♠ Salud Mental Extrahospitalaria
- ▲ Emergencias
- Hospital de Agudos
- ★ Hospital Psiquiátrico
- ◆ Hospital de Media y Larga Estancia
- Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos



## II. Estrategia



## ■ Misión, visión y valores

### La misión

Osakidetza-Servicio vasco de salud, parte fundamental del Sistema Sanitario de Euskadi, tiene como misión proveer servicios sanitarios públicos a sus ciudadanos para satisfacer las necesidades de salud bajo los principios de equidad, eficiencia y calidad, mediante el desarrollo de actividades de promoción, prevención, cuidado y mejora de la salud.

Para conseguirlo, asume:

- Al paciente como centro y objetivo de toda la actividad asistencial.
- El desarrollo de las personas como valor fundamental para el cumplimiento de los objetivos.
- La innovación y la investigación como indicador de la adaptación al cambio.
- Una gestión activa del conocimiento a través de la coordinación y cooperación entre los centros.
- Un sistema de gestión efectivo, participativo, coordinado y orientado a la mejora continua.

Con ello, logrará:

- La satisfacción de los pacientes.
- La satisfacción y la implicación activa de las trabajadoras y los trabajadores en la consecución de los objetivos de Osakidetza.
- Una gestión eficaz y eficiente de los recursos materiales y humanos.
- La contribución al desarrollo de la comunidad en que vivimos.

### La visión

Osakidetza aspira a ser una corporación sanitaria excelente orientada al paciente.

Esta definición de la visión supone que:

- Osakidetza quiere configurarse y ejercer como una corporación sanitaria de carácter público.
- Apuesta, como factor diferenciador, por la excelencia en todos los ámbitos de su actividad.
- Su orientación está marcada decididamente hacia el paciente.

### Los valores

Osakidetza, en cuanto sistema público de provisión sanitaria, ha articulado un sistema de creencias y valores que responde a su propia misión y a su proyecto de futuro. Este conjunto de valores debe constituir los rasgos culturales definitorios de la forma de pensar, de valorar y de comportarse para todas las personas de la organización.

Estos cinco valores, permanentes en el tiempo y flexibles en su adaptación, constituirán las señas de identidad de Osakidetza tanto internamente como hacia el exterior.

**Orientación al cliente:** El paciente es el centro de la actividad asistencial y sus necesidades de salud deben constituir el criterio prioritario de todas las actuaciones, en sintonía con los preceptos de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes.

El valor de la orientación al cliente demanda de la organización como comportamientos más específicos:

- La consideración integral de la persona.
- El trato correcto y personalizado.
- La información adecuada y a tiempo.
- El respeto al contexto lingüístico de los clientes y la incorporación del euskera en el trato con ellos.

**Profesionalidad:** La competencia técnica y de gestión y la responsabilidad de las personas constituyen el factor más importante para la consecución de la eficacia y la calidad.

La profesionalidad demanda como comportamientos más específicos:

- La actualización permanente de los conocimientos.
- La eficacia en el diagnóstico y en el tratamiento.
- El ejercicio responsable de la actividad en su ámbito de actuación.

**Innovación y mejora continua:** Dar respuesta a las nuevas necesidades y demandas del entorno sanitario a través de soluciones innovadoras es una responsabilidad de toda la organización y de sus centros.

Apostar por la innovación y la mejora continua requiere como comportamientos específicos:

- La adaptación permanente a los cambios.
- Una actitud proactiva y de iniciativa.
- La participación activa de todos.

**Compromiso con los objetivos:** La identificación de todas las personas con los objetivos de Osakidetza y su participación activa en la consecución de los mismos son una condición para el cumplimiento de la misión.

El compromiso con los objetivos se manifiesta en los siguientes comportamientos específicos:

- El trabajo en equipo.
- La planificación de las actividades y consecución de objetivos.
- La responsabilización sobre los resultados obtenidos.
- El establecimiento de control y mecanismos de planificación, de seguimiento y de mejora.

**Orientación a resultados y eficiencia:** Como gestor de recursos públicos, Osakidetza tiene la responsabilidad de conseguir en todos los ámbitos de gestión la eficacia, la eficiencia y la calidad.

La orientación a resultados implica los siguientes comportamientos específicos:

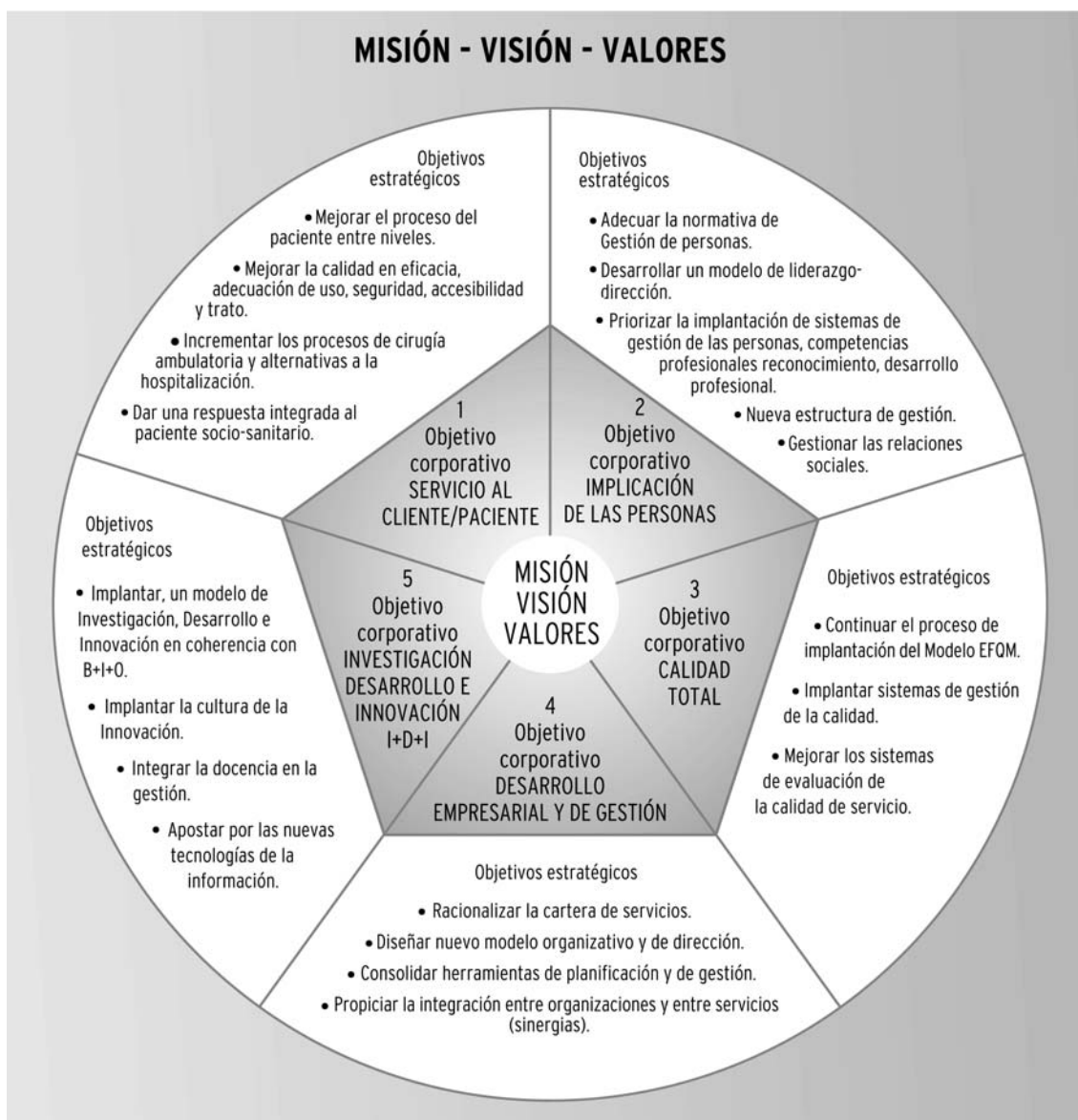
- Un rigor en la utilización de los recursos disponibles.
- La rentabilización de los mismos.

## ■ Objetivos estratégicos

Osakidetza plantea sus objetivos corporativos para los próximos años en coherencia y en línea con la misión, la visión y los valores definidos, teniendo en cuenta el impacto de los cambios previsibles del entorno y aprovechando las propias potencialidades y recursos.

Los cinco objetivos corporativos persiguen proporcionar a los clientes/pacientes una sanidad orientada a su servicio, a la eficacia y a la calidad, a través de la implicación de las personas en dichos objetivos y de enfocar las organizaciones hacia el desarrollo permanente de la gestión empresarial y de la tecnología:

1. SERVICIO AL CLIENTE/PACIENTE
2. IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS
3. CALIDAD TOTAL
4. DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE GESTIÓN
5. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN



## Calidad total

### Euskalit/Fundación Vasca para la Calidad

Durante el año 2003 Osakidetza ha ocupado la vicepresidencia primera del Patronato de Euskalit/Fundación Vasca para la Calidad.

### Evaluaciones con el modelo de la European Foundation for Quality Management

#### 1. Evaluaciones externas:

Durante el año 2003, 4 organizaciones de Osakidetza han pasado un proceso de evaluación externa por Euskalit/Fundación Vasca para la Calidad. Tres de ellas (Comarca Gipuzkoa Este, Hospital Txagorritxu y Osatek) superaron los 400 puntos y obtuvieron la Q de Plata. La cuarta, el Hospital Zumarraga, obtuvo la Q de Oro -Premio vasco a la calidad en la gestión- al haber sobrepasado los 500 puntos.

#### 2. Club de Evaluadores de Euskalit:

Osakidetza cuenta con 76 evaluadores EFQM acreditados por Euskalit (alrededor del 11 % del total de evaluadores de Euskalit), muchos de los cuales han participado en evaluaciones externas a empresas para la concesión del Premio Vasco a la Calidad en la Gestión Empresarial.

### Plan de Calidad 2003-2007

Durante el año 2003 se ha procedido a la implantación del Plan de Calidad. Las organizaciones de servicios han ido desplegando el Plan con diferentes niveles de alcance.

La Dirección General del Ente ha establecido mediante una Instrucción las funciones de los Comités de Dirección, así como las de otras estructuras facilitadoras: coordinadores del sistema de gestión de la calidad y Comisiones de Calidad en las organizaciones de servicios, y Comisión Central del Plan de Calidad.

Coordinado por la Subdirección de Calidad Asistencial, se ha elaborado un documento técnico para la definición de los indicadores del Plan de Calidad y la estructura del Informe de Progreso.

### Progreso del Plan de Calidad 2003-2007

El Plan de Calidad tiene dos objetivos generales y doce objetivos específicos:

#### I. Mejora de la calidad del servicio sanitario:

1. Mejora de la eficacia y efectividad de las prestaciones sanitarias
2. Mejora de la continuidad en la atención
3. Mejora de la adecuación en el uso de las prestaciones sanitarias
4. Mejora de la seguridad de los pacientes en la asistencia sanitaria
5. Mejora de la accesibilidad a las prestaciones sanitarias
6. Mejora del trato y de las condiciones hosteleras
7. Mejora de la información

#### II. Mejora de la calidad de la gestión:

1. Liderazgo
2. Política y Estrategia
3. Personas
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos

- El 70% de los indicadores han mejorado con respecto al 2002, aunque sin alcanzar aún el objetivo de 2007. Para ello, están en marcha diversos planes de acción, impulsados tanto desde la organización central como desde el resto de organizaciones de servicios.
- El 15% de los indicadores han alcanzado ya el objetivo del 2007, y se seguirá trabajando en ellos para mantener y mejorar, si fuera posible, estos resultados.

En la siguiente tabla se expone la distribución de “indicadores en progreso” e “indicadores que han alcanzado ya el objetivo 2007” para los 12 objetivos específicos.

#### PLAN DE CALIDAD 2003-2007. INFORME DE PROGRESO DE 2003

	Indicadores en Progreso	Objetivos 2007
1.1. MEJORA DE LA EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LAS PRESTACIONES SANITARIAS	80%	20%(1/5)
1.2. MEJORA DE LA CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN	80%	20%(1/5)
1.3. MEJORA DE LA ADECUACIÓN EN EL USO DE LAS PRESTACIONES SANITARIAS	100%	0%(0/3)
1.4. MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN LA ASISTENCIA SANITARIA	50%	38%(3/8)
1.5. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD A LAS PRESTACIONES SANITARIAS	44%	22%(2/9)
1.6. MEJORA DEL TRATO Y DE LAS CONDICIONES HOSTELERAS	33%	17%(1/6)
1.7. MEJORA DE LA INFORMACIÓN	50%	17%(1/6)

#### MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO SANITARIO

#### SUBTOTAL

**57%**
**21%(9/42)**

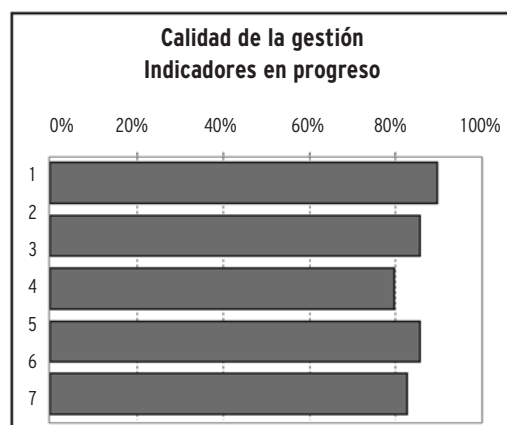
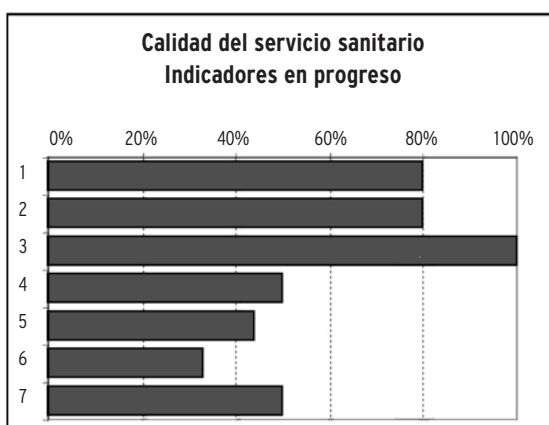
	Indicadores en Progreso	Objetivos 2007
2.1. LIDERAZGO	90%	0%(0/10)
2.2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	86%	0%(0/7)
2.3. PERSONAS	80%	10%(1/10)
2.4. ALIANZAS Y RECURSOS	86%	7%(1/14)
2.5. PROCESOS	83%	33%(2/6)

#### MEJORA DE LA CALIDAD DE GESTIÓN

#### SUBTOTAL

**81%**
**9%(4/47)**

#### TOTAL

**70%**
**15%(13/89)**


## ■ Unidades de gestión clínica

- En atención primaria han funcionado bajo el régimen de contratos de gestión clínica las siguientes unidades:

2002	2003
<p>Comarca GIPUZKOA ESTE</p> <p>Zumaia-Zestoa-Getaria</p> <p>Parte Vieja</p> <p>Iztietia</p> <p>Beraun</p> <p>Altza</p> <p>Pasaia Ancho</p> <p>Pasaia San Pedro</p> <p>Intxaurreondo</p> <p>Lasarte-Usurbil</p>	<p>Comarca GIPUZKOA ESTE</p> <p>Oiartzun</p> <p>Alza</p> <p>Beraun</p> <p>Intxaurreondo</p> <p>Iztietia</p> <p>Lasarte</p> <p>Pasaia Antxo</p> <p>Pasaia San Pedro</p> <p>Parte Vieja</p> <p>Gros</p> <p>Lezo- Pasaia San Juan</p> <p>Zumaia</p>
<p>Comarca URIBE</p> <p>Gorliz-Plentzia</p> <p>Erandio</p> <p>Txoriherri</p> <p>Leioa</p>	<p>Comarca URIBE</p> <p>Erandio</p> <p>Gorliz-Plentzia</p> <p>Txoriherri</p> <p>Leioa</p> <p>Mungia</p>
<p>Comarca INTERIOR</p> <p>Basauri Kareaga</p> <p>Ayala</p> <p>Durango</p> <p>Gernikésado</p>	<p>Comarca INTERIOR</p> <p>Abadiño-Matiena-Berriz</p> <p>Arratia</p> <p>Basauri-Ariz</p> <p>Aiala</p> <p>Basauri-Kareaga</p> <p>Durango</p> <p>Gernikésado</p> <p>Etxebarri</p> <p>Galdakao</p> <p>Gernika</p> <p>Llodio</p> <p>Lekeitio</p> <p>Markina</p> <p>Ondarroa</p>
<p>Comarca ARABA</p> <p>Montaña Alavesa</p> <p>San Martín</p> <p>Arambizkarra II</p> <p>Sansomendi</p> <p>Lakuabizkarra</p>	<p>Comarca ARABA</p> <p>Aranbizkarra II</p> <p>Montaña</p> <p>San Martín</p> <p>Sansomendi</p> <p>Lakuabizkarra</p> <p>Abetxuko</p> <p>Nanclares de Oca</p>

## Comarca BILBAO

Casco Viejo  
La Peña  
San Ignacio  
La Merced  
Rekalde

## Comarca BILBAO

La Peña  
Casco Viejo  
San Ignacio  
La Merced  
Rekalde  
San Adrián  
Santutxu

## Comarca GIPUZKOA OESTE

Villabona  
Torrekua

## Comarca GIPUZKOA OESTE

Villabona  
Torrekua  
Arrasate  
Ermua  
Ibarra  
Oñati

## Comarca EZKERRALDEA-ENKARTERRI

Mamariga  
Markonzaga Sestao  
Sodupe  
Desierto Barakaldo

## Comarca EZKERRALDEA-ENKARTERRI

Mamariga  
Desierto  
Sodupe-Güeñes  
Markonzaga  
Trapagaran  
Repélega

- **En atención especializada se han desarrollado en los últimos años las siguientes experiencias en unidades con contratos de gestión clínica:**

## Hospital TXAGORRITXU

Cardiología y Cuidados críticos  
Laboratorios

## Hospital SANTIAGO

Psiquiatría

## Hospital BASURTO

Psiquiatría  
Anatomía patológica  
Enfermedades infecciosas  
Hospitalización a domicilio

## Hospital GALDAKAO

Neumología  
Urología-Litotricia  
Hospital de día quirúrgico

## Otros proyectos relevantes en 2003

### Atención primaria

#### Guías de práctica clínica

El 31 de enero el Consejero de Sanidad presentó la guía de práctica clínica sobre hipertensión arterial. A partir de ese momento se inició el proceso de difusión e implementación de la guía en atención primaria. En este proceso se desarrollaron 74 sesiones de presentación en los centros de salud y la guía se difundió a todos los profesionales sanitarios de atención primaria. Actualmente se está trabajando en el desarrollo de una guía de práctica clínica sobre asma.

#### Enfermería

Se finalizó el módulo de gestión de cuidados integrales de enfermería en el área pediátrica de atención primaria. De la misma manera que en el adulto, este módulo está diseñado para ser incluido en la aplicación informática 3S-Osabide y se acompaña de un manual y metodología de apoyo.

Asimismo se terminó con la difusión y estandarización de los cuidados orientados a las personas con procesos crónicos recogidos en la oferta preferente del contrato-programa (Diabetes, hipertensión, asma, EPOC y atención domiciliaria).

Se continuó con el programa de formación sobre metodología de cuidados y conocimiento de la herramienta informática, dirigido a enfermeros de atención primaria. En este programa han tomado parte 83 enfermeros de las 7 comarcas sanitarias.

Se siguió con el proyecto de reorientación de estos servicios de enfermería y del sistema de información.

Se prosiguió con el refuerzo de la coordinación de enfermería entre niveles asistenciales.

#### Áreas de Atención al Cliente (A.A.C.)

Se ha continuado con el desarrollo del proyecto de adecuación de la estructura física y funcional de las AAC. Durante el año 2003 otras 9 unidades han conseguido certificar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. A estas 9 Unidades de atención primaria (UAP) hay que añadir las 30 UAP que han mantenido la certificación de su sistema de gestión de la calidad, de manera que el número total de UAP con certificación ISO es de 39 (30% del total).

#### Mapa de procesos de atención primaria

Partiendo del mapa de procesos genérico de la UAP, definido en el año 2002, en 4 UAP se ha ampliado el alcance de la certificación ISO a toda la actividad del centro incluyendo en este sentido no sólo la actividad desplegada en el AAC sino también la actividad asistencial: Villabona, San Adrián, Leioa y Zumaia-Zestoa-Getaria

#### Informatización

A lo largo de 2003 se ha continuado con el despliegue progresivo de 3S-Osabide. La situación a final de año fue la que se puede apreciar en la tabla:

## Informatización de las Comarcas de atención primaria 2003

	OSABIDE							CAPV		
	Araba	Gipuzkoa oeste	Gipuzkoa este	Interior	Ezkerraldea Enkarterri	Uribe	Bilbao	UAPs	Centros	
	Número de UAPs	21	21	23	17	19	9	21	131	310
	Número de UAPs con AAC informatizada	17	14	17	17	16	9	19	109	198
		81%	67%	74%	100%	84%	100%	90%	83%	64%

Número de UAPs Número de UAPs con AAC informatizada	OMI-AP							CAPV	
	Araba	Gipuzkoa oeste	Gipuzkoa este	Interior	Ezkerraldea Enkarterri	Uribe	Bilbao	UAPs	Centros
	21	21	23	17	19	9	21	131	310
	2	7	6	0	3	0	1	19	27
	10%	33%	26%	0%	16%	0%	5%	15%	9%

Número de UAPs Número de UAPs con AAC informatizada	TOTAL						CAPV		
	Araba	Gipuzkoa oeste	Gipuzkoa este	Interior	Ezkerraldea Enkarterri	Uribe	Bilbao	UAPs	Centros
	21	21	23	17	19	9	21	131	310
	19	21	23	17	19	9	20	128	225
	90%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	98%	73%

Número de UAPs con historia clínica informatizada	Araba	Gipuzkoa oeste	Gipuzkoa este	Interior	Ezkerraldea Enkarterri	Uribe	Bilbao	CAPV
	19	21	23	17	14	9	18	121
	90%	100%	100%	100%	74%	100%	86%	92%

### Clasificación de pacientes en base al sistema "Adjusted clinical groups" (ACG)

Se ha finalizado la fase de investigación del proyecto ACG que ha consistido en el análisis de este sistema de case-mix a través del registro de la información correspondiente a los pacientes de 50 médicos de familia y 10 pediatras en el sistema de información Osabide. Este proyecto que se ha desarrollado en condiciones de práctica habituales ha demostrado la validez del sistema para ser utilizado en Osakidetza para el análisis de la morbilidad de los diferentes cupos y UAP's. Durante el año 2004 se ampliará la explotación de ACG a todos los cupos médicos que cumplan los criterios de validez del registro de la información definidos en esta fase de investigación.

## Atención especializada

- |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uso de tecnologías</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en marcha del programa de detección precoz de la hipoacusia en niños recién nacidos.</li> <li>• Primer pilotaje para el desarrollo y control de la terapia de anticoagulación oral.</li> <li>• Puesta en marcha de las comisiones para el tratamiento de la hipertensión pulmonar, para el tratamiento de las enfermedades congénitas por déficit enzimáticos y para el tratamiento con verteporfino.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Organización funcional</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalización de la elaboración del Plan estratégico de asistencia psiquiátrica y salud mental.</li> <li>• Puesta en marcha de la Unidad de hospitalización psiquiátrica infanto-juvenil del hospital Basurto.</li> <li>• Puesta en marcha de un nuevo hospital de día médico-quirúrgico en el hospital Santiago.</li> <li>• Diseño organizativo y arquitectónico del centro de alta resolución de Lea-Artibai.</li> <li>• Reasignación funcional del centro de especialidades de Tolosa al hospital Donostia.</li> </ul>                                                                                                                                                |
| <b>Informatización (e-Osabide)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación y mantenimiento en el hospital San Eloy de los módulos de admisión, lista de espera quirúrgica, identificación de pacientes y seguridad y accesos.</li> <li>• Desarrollo de los módulos de gestión de solicitudes de actividad y documentación y archivo.</li> <li>• Finalización del análisis funcional.</li> <li>• Creación y mantenimiento de catálogos corporativos. Correlación de códigos con los sistemas a integrar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Práctica clínica</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalización y difusión de una guía de recomendaciones de actuación en el parto de un embarazo a término con feto único en presentación de nalgas.</li> <li>• Registro de actividad sobre la implantación de stents coronarios recubiertos de fármacos inmunosupresores en el País Vasco.</li> <li>• Actuaciones destinadas al cumplimiento de la ley 41/2002, sobre los derechos del paciente relacionados con la documentación clínica:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres sobre confidencialidad</li> <li>- Elaboración y edición del documento "Procedimiento de acceso a la documentación clínica hospitalaria".</li> </ul> </li> </ul> |

## Emergencias

- Puesta en marcha del puesto piloto del sistema de comunicación integrado (TETRA).
- Procesos: Elaboración de análisis previos, con posteriores documentos de puesta en común en grupos de trabajo, de los siguientes procesos:
  - Mapa de procesos operativos de los centros de coordinación.
  - Proceso consulta telefónica en los centros de coordinación. Implantación del consentimiento informado.

## ■ Reconocimientos

- Concesión a Osakidetza-Servicio vasco de salud del X premio a la innovación en la gestión y administración sanitaria.
- Q de oro a la Excelencia en la Gestión, otorgada por el Gobierno Vasco al Hospital Zumarraga y Q plata al Hospital Txagorritxu, la Comarca Gipuzkoa Este y Osatek. Estos cuatro galardones se suman a los cuatro obtenidos en años previos por los hospitales Bidasoa (Q oro y Q plata), Zumarraga (Q plata) y Hospital psiquiátrico y salud mental extrahospitalaria de Araba (Q plata).
- En el año 2003 han obtenido el Diploma de compromiso con la excelencia 9 organizaciones: Comarca Araba, Comarca Guipuzkoa Este, Comarca Guipuzkoa Oeste, Comarca Ezkerraldea-Enkarterri, Salud mental extrahospitalaria de Bizkaia, Hospital Zaldibar, Hospital Mendaro, Hospital Bermeo y Escuela Universitaria de Enfermería de Txagorritxu.

De esta manera un total de 24 organizaciones (77% del total) han superado el nivel de compromiso con la excelencia que otorga Euskalit/Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad.

- Certificaciones ISO:

Al finalizar el 2003 se encontraban certificados según la norma ISO los siguientes centros y servicios:

- Comarca Araba: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Olaguibel, San Martín, Casco Viejo, La Habana, Zaramaga y Lakuabizkarra.
- Comarca Guipuzkoa Este: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Parte Vieja Donostia, Ondarreta, Pasai Antxo, Zumaia-Zestoa-Getaria, Errenteria-Beraun y Egia. Además el centro de Zumaia-Zestoa-Getaria tiene un alcance total, el cual incluye la prestación de asistencia sanitaria de atención primaria en las áreas de medicina general, pediatría y enfermería, realización de pruebas diagnósticas y programas de intervención sanitaria en la comunidad.
- Comarca Guipuzkoa Oeste: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Villabona, Ibarra, Torrekua, Arrasate y Oñati. Además el centro de Villabona tiene un alcance total, el cual incluye la prestación de asistencia sanitaria de atención primaria en las áreas de medicina general, pediatría y enfermería, realización de pruebas diagnósticas y programas de intervención sanitaria en la comunidad.
- Comarca Interior: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Aiala, Landako-lurreta y Kareaga-San Miguel.
- Comarca Uribe: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Astrabudua, Algorta, Leioa, Erandio, Gortiz-Plentzia y Txoriherri. Además el centro de Leioa tiene un alcance total, el cual incluye la prestación de asistencia sanitaria de atención primaria en las áreas de medicina general, pediatría y enfermería, realización de pruebas diagnósticas y programas de intervención sanitaria en la comunidad.
- Comarca Bilbao: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Rekaldeberri, Santutxu-Solokoetxe, San Adrián, San Ignacio, Casco Viejo Bilbao y Santutxu-El Karmelo. Además el centro de San Adrián tiene un alcance total, el cual incluye la prestación de asistencia sanitaria de atención primaria en las áreas de medicina general, pediatría y enfermería, realización de pruebas diagnósticas y programas de intervención sanitaria en la comunidad.
- Comarca Ezkerraldea-Enkarterri: Servicios de recepción, información y gestión administrativa de los centros Santurtzi-Mamariga, Muskiz-Gallarta, Balmaseda, Portugalete-Repelaga, La Paz, Trapaga y Zalla.
- Hospital Cruces: Alimentación, Mantenimiento general, Ingeniería electrónica, Seguridad e ingeniería, Hostelería, Gestión económico-financiera (Compras, almacenes, contratación administrativa, facturación interna y externa y contabilidad y tesorería).
- Hospital Santiago: Elaboración de comida según prescripción del servicio de dietética para pacientes ingresados, personal de cocina y comedor de personal de guardia, Documentación clínica y archivo, Medicina nuclear.

- Hospital Basurto: Anatomía patológica, Unidad de análisis urgentes.
- Hospital Galdakao: Gestión de dispensación farmacéutica a pacientes externos, Gestión de terapia antineoplásica, Pruebas de diagnóstico biológico, Estudios citológicos, histológicos y autopsias, Transfusión de hemoderivados.
- Hospital Zumarraga: Biblioteca, Realización de pruebas radiodiagnósticas, Anatomía patológica, Esterilización de material, Gestión de admisión a consultas externas y urgencias, Gestión de aprovisionamiento, Lavado de ropa y lencería, Gestión de pagos, Atención al paciente y asistencia social, Reparación de equipos e instalaciones, Salud laboral.
- Hospital Bidasoa: Unidad de cirugía sin ingreso, Laboratorio de análisis clínicos, Laboratorio de anatomía patológica, Servicio de radiología, Admisión y archivo de historias clínicas, Gestión de residuos biosanitarios, Servicio de restauración.
- Hospital Alto Deba: Admisión de pacientes y archivo de historias clínicas, Servicio de medicamentos a pacientes hospitalizados, Atención al paciente y usuario.
- Hospital Santa Marina: Admisión de pacientes, Análisis clínicos, Radiología, Farmacia, Archivo.
- Hospital Zamudio: Gestión de análisis clínicos, Gestión de farmacia, Gestión de biblioteca, Gestión de limpieza.
- Hospital Bermeo: Gestión farmacoterapéutica.
- Centro vasco de transfusión y tejidos humanos.
- Osatek: Asistencia sanitaria mediante diagnóstico por imagen.

En la siguiente página aparece expuesto el cuadro de situación de los reconocimientos en las organizaciones de servicios de Osakidetza:

## Reconocimientos externos de organizaciones (ISO y EFQM)

	ISO		EFQM		
	Certificación	Diploma compromiso excelencia	>300 puntos en evaluación externa por Euskalit	Q plata Euskalit	Q oro Gobierno Vasco
Comarca Araba	6 centros alcance AAC				
Comarca Gipuzkoa Este	1 centro alcance todo el centro 5 centros alcance AAC				
Comarca Gipuzkoa Oeste	1 centro alcance todo el centro 4 centros alcance AAC				
Comarca Bilbao	1 centro alcance todo el centro 5 centros alcance AAC				
Comarca Ezkerraldea-Enkarterri	7 centros alcance AAC				
Comarca Interior	3 centros alcance AAC				
Comarca Uribe	1 centro alcance todo el centro 5 centros alcance AAC				
Hospital Donostia					
Hospital Cruces	6 Procesos				
Hospital Txagorritxu					
Hospital Santiago	3 Procesos				
Hospital Basurto	2 Procesos				
Hospital Galdakao	5 Procesos				
Hospital Zumarraga	11 Procesos				
Hospital Bidasoa	7 Procesos				
Hospital Mendaro					
Hospital Alto Deba	3 Procesos				
Hospital San Eloy					
Hospital Santa Marina	5 Procesos				
Hospital Zamudio	4 Procesos				
Hospital Bermeo	1 Proceso				
Hospital Zaldibar					
Hospital Psiquiátrico Araba y SME					
S.M. Extrahospitalaria Bizkaia					
S.M. Extrahospitalaria Gipuzkoa					
Centro Vasco de Transfusiones y TH	Todo el centro				
Escuela Universitaria de Enfermería Txagorritxu					
Osatek	Toda la organización				

AAC: Área de atención al cliente

## Publicaciones corporativas

### Impresas

- Planes de cuidados estandarizados de enfermería en salud mental: Guías para la práctica. Osakidetza/ Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-21-0).
- Programa informático Zaineri: Salud mental.  
Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/ Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003.
- Programa informático Zaineri: Sistema de gestión de los cuidados.  
Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/ Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003.
- Guía para la representación de los procesos de un hospital.  
Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-22-9).
- Procedimiento de acceso a la documentación clínica hospitalaria.  
Comisión de Documentación Clínica. Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003.
- Memoria de los registros hospitalarios del cáncer.  
Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003.
- Manual de descripción de los Grupos Relacionados por el Diagnóstico (AP-GRD v. 18.0). Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-23-7).
- Guía para la auto-implantación de la metodología 5S en organizaciones sanitarias.  
Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-24-5).
- Memoria Q oro 2002: Hospital Comarcal del Bidasoa.  
Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-25-3).
- Recomendaciones de actuación en el parto de un embarazo a término con feto único en presentación de nalgas.  
Dirección de Asistencia Sanitaria. Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-26-1).
- Manejo de pacientes con malestar psicosocial en atención primaria. Intervención Depenas. Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-27-X).
- Plan Estratégico 2003/2007.  
Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-28-8).
- Diagnostiko talde erlazionatuak deskribatzeko gidaliburua (AP-GRD v. 18.0).  
Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz. 2003. (ISBN 84-89342-30-X).

### Videográficas

Se han realizado 60 vídeos, de los que el 47% corresponde a centros de Bizkaia, el 43% de Gipuzkoa y el 10% de Álava, cuyo desglose temático es el siguiente:

Cirugía general	5
Cirugía endoscópica	32
Otras especialidades quirúrgicas	10
Especialidades médicas	5
Educación para la salud	2
Marketing sanitario	6

## ■ Normativa de especial interés

DISPOSICIÓN	FECHA PUBLIC.*	RESEÑA
Decreto 67/2003	31/3/2003	De normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.
Decreto 59/2003	10/4/2003	Por el que se determinan las Áreas de Salud de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
Decreto 76/2003	5/5/2003	De tercera modificación del Decreto de autorizaciones de apertura, funcionamiento y modificación de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
Decreto 274/2003	26/11/2003	De cuarta modificación del Decreto que regula la publicidad sanitaria.
Decreto 270/2003	28/11/2003	Por el que se crea y regula el Registro Vasco de Voluntades Anticipadas.
Orden 6/11/2003	23/12/2003	Por la que se crea el fichero automatizado de datos de carácter personal denominado "Registro vasco de voluntades anticipadas" y se añade a los gestionados por el Departamento de Sanidad.
Acuerdo 28/03/2003	16/4/2003	Por el que se aprueban las tarifas por prestación de servicios sanitarios y docentes a terceros obligados al pago.
Acuerdo 13/03/2003	9/5/2003	Por el que se crea y se asignan funciones a la Comisión de Documentación Clínica de Osakidetza-Servicio vasco de salud.
Acuerdo 28/03/2003	17/6/2003	Por el que se crea y se asignan funciones a la Comisión de Seguridad para la Protección de Datos de Osakidetza-Servicio vasco de salud.
Instrucción 2/2003	30/5/2003	Modelo organizativo de seguridad para las organizaciones de servicios de Osakidetza-Servicio vasco de salud.
Instrucción 5/2003	4/8/2003	Actuación a seguir en materia de hemodiálisis y diálisis peritoneal.
Instrucción 6/2003	2/9/2003	Funciones y obligaciones del personal de Osakidetza-Servicio vasco de salud con relación a la protección de datos de carácter personal. Procedimientos de actuación.
Instrucción 7/2003	7/10/2003	Cartera básica de pruebas complementarias en Atención Primaria.
Instrucción 10/2003	15/12/2003	Utilización de fármacos biológicos para el tratamiento de la artritis reumatoide.

(\*) La fecha de publicación de Decretos, Órdenes y Acuerdos corresponde a la del BOPV.



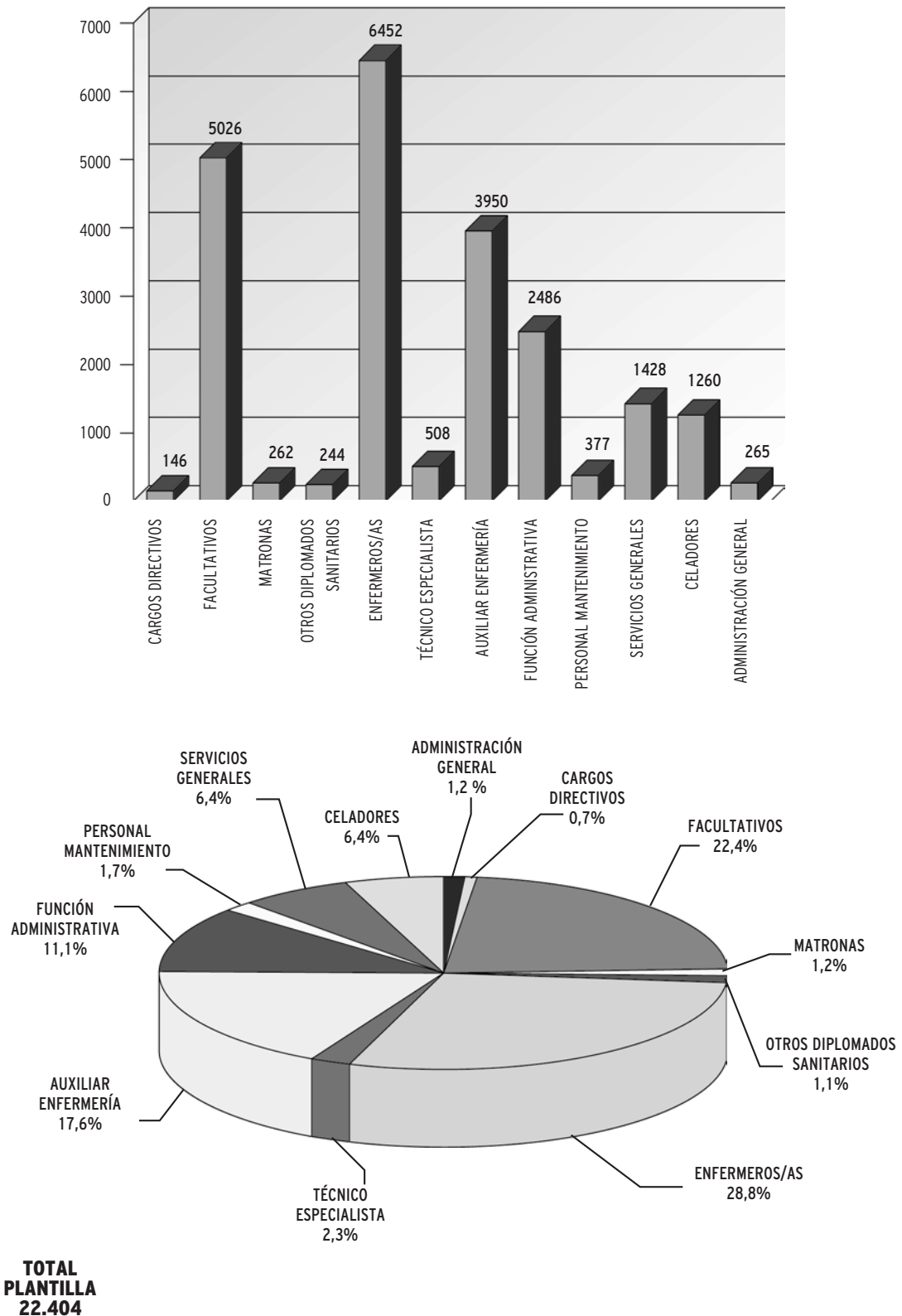


### III. Personas

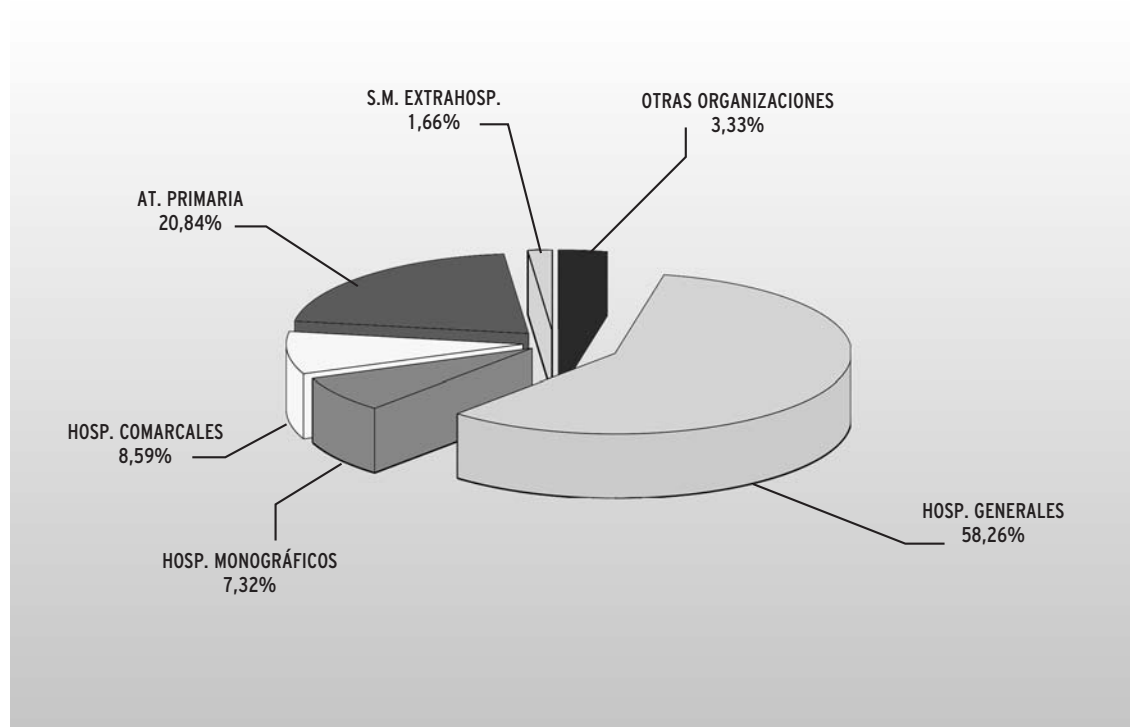


## ■ Plantilla

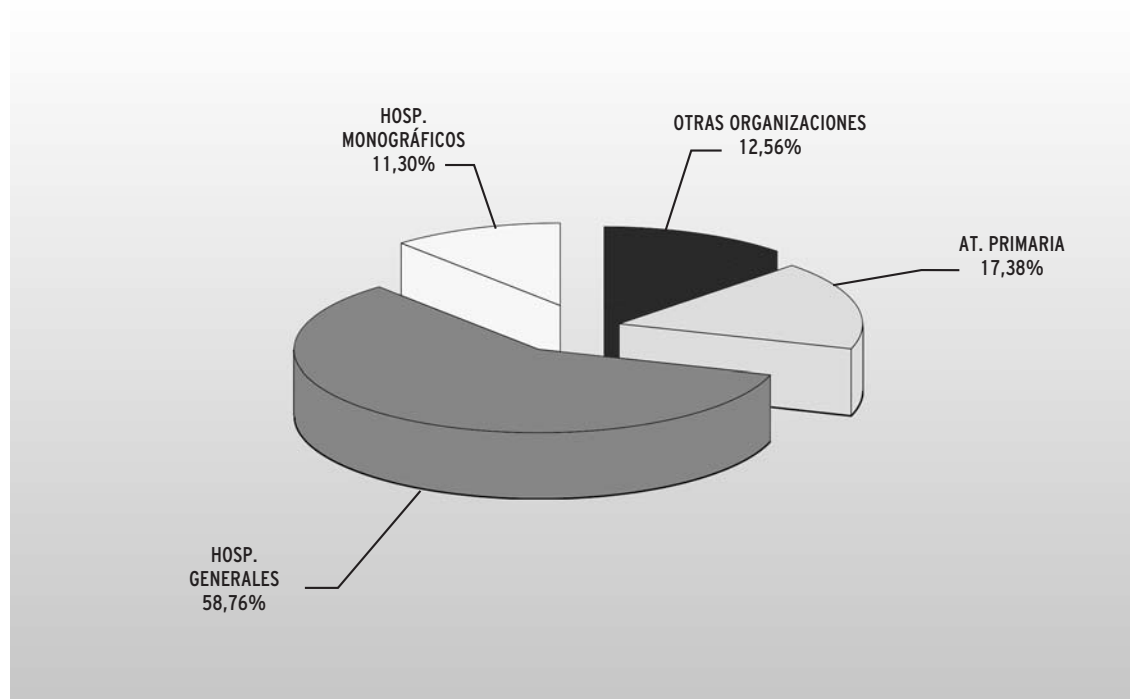
### Distribución de la plantilla por grupos profesionales



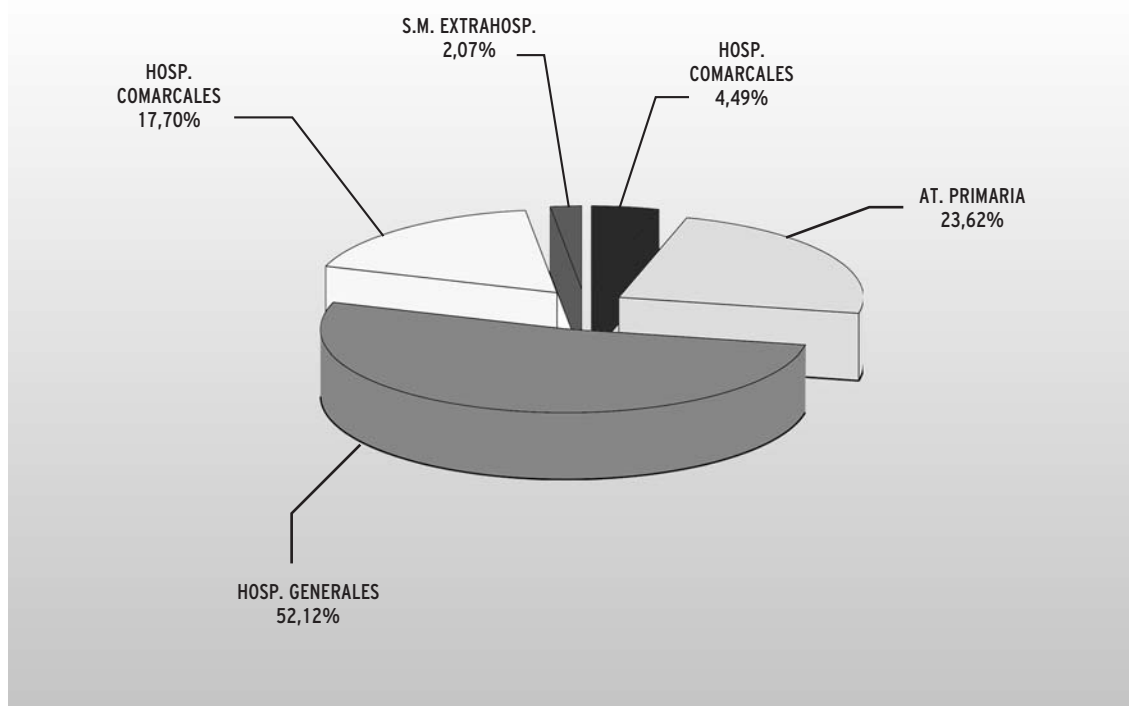
### Distribución de la plantilla por tipo de organización



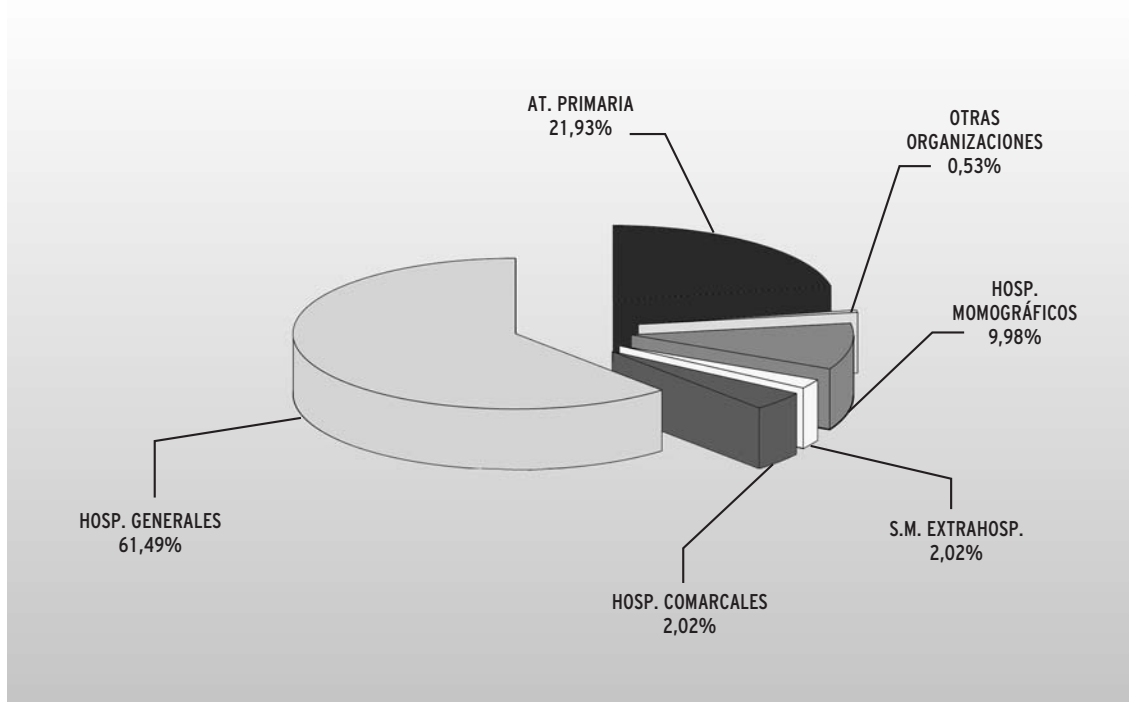
### Distribución de la plantilla en Álava



### Distribución de plantilla en Gipuzkoa

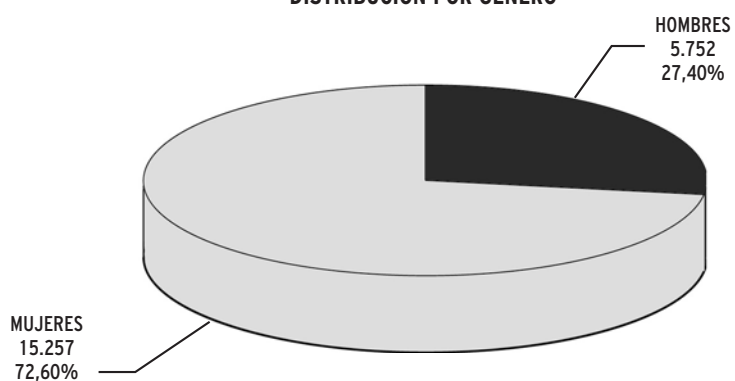


### Distribución de plantilla en Bizkaia

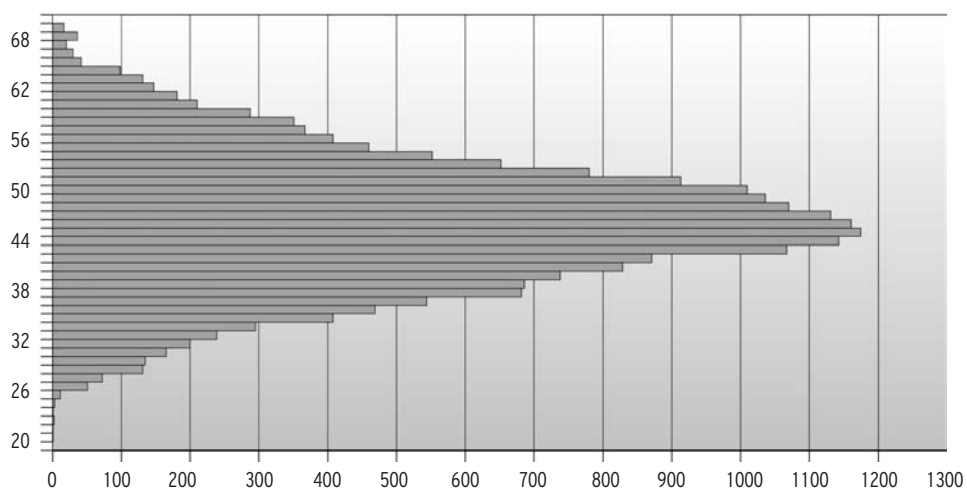


## Características de la plantilla

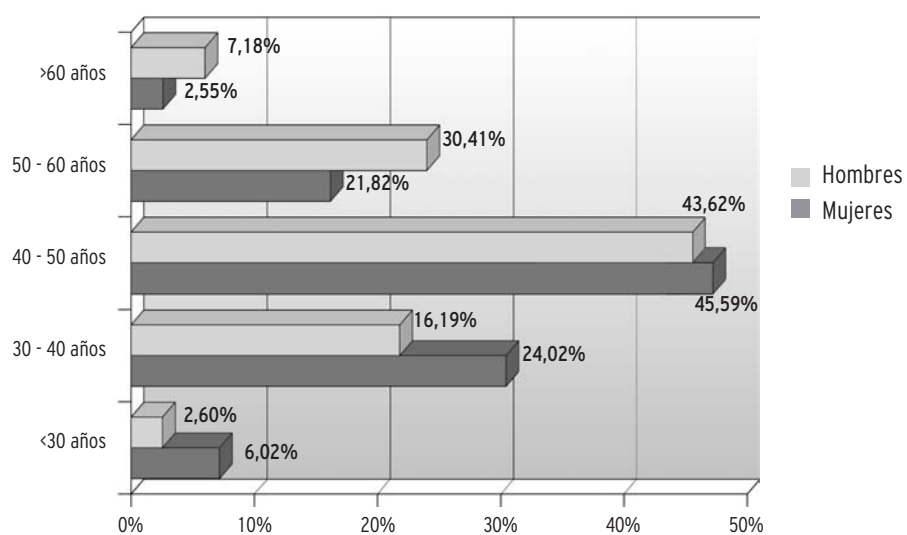
### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



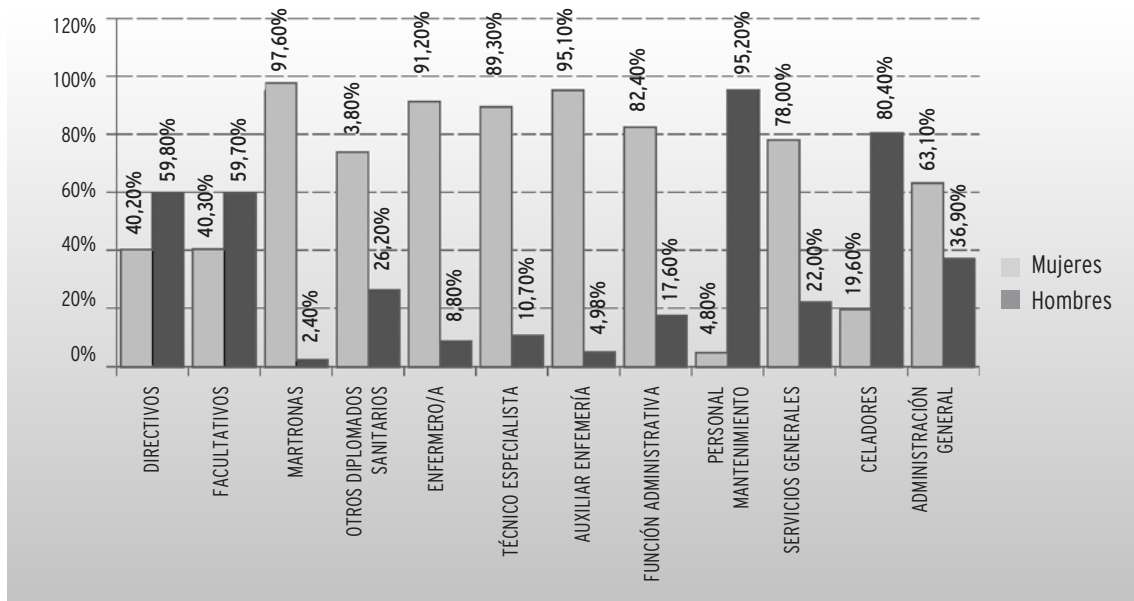
### PIRAMIDE DE EDAD



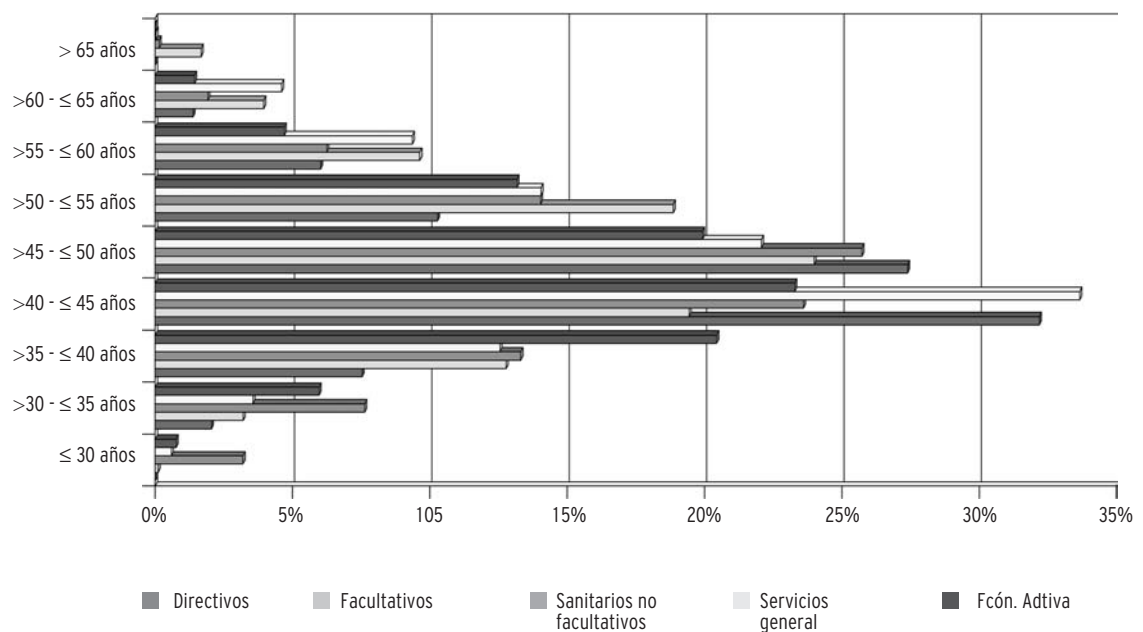
### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y GRUPO DE EDAD



## DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y POR GRUPOS PROFESIONALES



## DISTRIBUCIÓN DE EDADES Y POR GRUPOS PROFESIONALES



## Número medio de personas empleadas

Grupo Profesional	Nº Medio de personas empleadas*
A1: Facultativos médicos y técnicos	5.607
A2: Técnicos superiores	302
B1: Diplomados sanitarios	8.562
B2: Técnicos medios	285
C1: Técnicos especialistas sanitarios	679
C2: Técnicos especialistas de administración	442
C3: Técnicos especialistas profesionales	137
D1: Técnicos auxiliares sanitarios	4.996
D2: Técnicos auxiliares de administración	2.113
D3: Técnicos auxiliares profesionales	814
E1: Subalternos/operarios	2.783
PD: Personal directivo	126
<b>TOTAL</b>	<b>26.846</b>

\*Personal fijo, interino, sustitutos y eventuales

## Planificación y organización de plantilla

	Facultativos	Sanitarios no facultativos	Servicios Generales	Función Administrativa	TOTAL
Traslados	7	42	8	16	73
Adecuación	175	79	29	41	324
Reconversión	33	19	19	76	147
Jerarquización/ Integración	24	4			28
	<b>239</b>	<b>144</b>	<b>56</b>	<b>133</b>	<b>572</b>

## ■ Selección y provisión

### Oferta pública de empleo

A lo largo del ejercicio se ha continuado con el desarrollo del proceso iniciado en 2002, culminándose la fase de oposición con la publicación en el BOPV de 111 Resoluciones de aprobados. Queda pendiente 1 categoría (Enfermera de prevención) suspendida cautelarmente por mandato judicial. En concreto se realizaron un total de 13 segundos ejercicios, con una participación de 478 presentados y 161 aprobados.

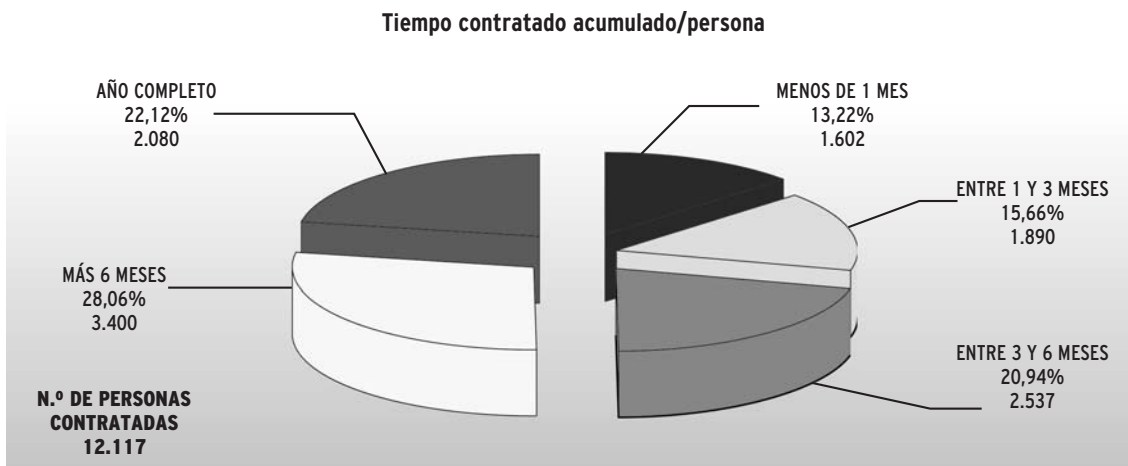
Dentro de la fase de concurso se celebraron tres pruebas escritas de euskera en el mes de marzo, presentándose 6.006 opositores. Fruto de la labor de los Tribunales de selección en 2003 se procedió a la publicación en el BOPV de la relación provisional de aspirantes en 100 categorías, e igualmente culminó el proceso selectivo con la publicación de la relación definitiva de aspirantes en un total de 46 categorías.

RELACIÓN DE APROBADOS	RELACIÓN PROVISIONAL	RELACIÓN DEFINITIVA
111	100	46

### Convocatorias públicas

DIRECTIVOS	LIBRE DESIGNACIÓN	JEFE DE UNIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA
9	4	11

### Contratación temporal



### Nombramientos/contratos por tipo de vinculación

	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		TOTAL
<b>Interinos</b>	241	26,87%	303	33,78%	353	39,35%	897
<b>Sustitutos</b>	15.927	24,27%	25.185	38,37%	24.522	37,36%	65.634
<b>Temporales</b>	6.332	14,89%	15.050	35,40%	21.129	49,70%	42.511
N. Eventual	5.346	14,23%	13.139	34,96%	19.095	50,81%	37.580
Servicio atención continuada	247	12,00%	738	35,84%	1.074	52,16%	2.059
Contrato MIR	379	46,45%	99	12,13%	338	41,42%	816
	<b>22.140</b>		<b>39.464</b>		<b>45.382</b>		<b>106.986</b>

## Nombramientos/contratos por grupo profesional y por categoría

	ARABA		GIPUZKOA		BIZKAIA		TOTAL	
<b>A1 Facultativos médicos y técnicos</b>	<b>4.539</b>	<b>17,98%</b>	<b>8.541</b>	<b>33,84%</b>	<b>12.161</b>	<b>48,18%</b>	<b>25.241</b>	<b>23,59%</b>
Médico	4.500	18,14%	8.339	33,62%	11.966	48,24%	24.805	23,19%
Farmacéutico	25	16,45%	94	61,84%	33	21,71%	152	0,14%
Odontólogo	13	5,20%	100	40,00%	137	54,80%	250	0,23%
Biólogo			1	6,67%	14	93,33%	15	0,01%
Psicólogo	1	5,56%	6	33,33%	11	61,11%	18	0,02%
Físico			1	100,00%			1	0,00%
<b>A2 Técnicos superiores</b>	<b>8</b>	<b>32,00%</b>	<b>9</b>	<b>36,00%</b>	<b>8</b>	<b>32,00%</b>	<b>25</b>	<b>0,02%</b>
Informático superior	4	33,33%	5	41,67%	3	25,00%	12	0,01%
Otros titulados superiores	4	30,77%	4	30,77%	5	38,46%	13	0,01%
<b>B1 Diplomados sanitarios</b>	<b>6.780</b>	<b>20,02%</b>	<b>13.374</b>	<b>39,48%</b>	<b>13.721</b>	<b>40,51%</b>	<b>33.874</b>	<b>31,66%</b>
Enfermero/a	6.664	20,33%	12.964	39,55%	13.153	40,12%	32.781	30,64%
Matrona	9	16,36%	13	23,64%	33	60,00%	55	0,05%
Fisioterapeuta	107	10,31%	396	38,15%	535	51,54%	1.038	0,97%
<b>B2 Técnicos medios</b>	<b>11</b>	<b>20,37%</b>	<b>9</b>	<b>16,67%</b>	<b>34</b>	<b>62,96%</b>	<b>54</b>	<b>0,05%</b>
Trabajador social	7	19,44%	1	2,78%	28	77,78%	36	0,03%
Otros titulados medios	4	22,22%	8	44,44%	6	33,33%	18	0,02%
<b>C1 Técnicos especialistas sanitarios</b>	<b>655</b>	<b>17,87%</b>	<b>1.714</b>	<b>46,77%</b>	<b>1.296</b>	<b>35,36%</b>	<b>3.665</b>	<b>3,43%</b>
Técnico especialista radiología	275	15,24%	962	53,30%	568	31,47%	1.805	1,69%
Técnico especialista laboratorio	260	17,36%	602	40,19%	636	42,46%	1.498	1,40%
Técnico especialista en anatomía patológica	27	15,00%	107	59,44%	46	25,56%	180	0,17%
Técnico especialista en medicina nuclear	47	69,12%			21	30,88%	68	0,06%
Otras familias sanitarias	46	40,35%	43	37,72%	25	21,93%	114	0,11%
<b>C2 Técnicos especialistas de administración</b>	<b>86</b>	<b>70,49%</b>	<b>15</b>	<b>12,30%</b>	<b>21</b>	<b>17,21%</b>	<b>122</b>	<b>0,11%</b>
<b>C3 Técnicos especialistas profesionales</b>	<b>276</b>	<b>42,20%</b>	<b>191</b>	<b>29,20%</b>	<b>187</b>	<b>28,59%</b>	<b>654</b>	<b>0,61%</b>
<b>D1 Técnicos auxiliares sanitarios</b>	<b>4.109</b>	<b>21,81%</b>	<b>6.893</b>	<b>36,59%</b>	<b>7.838</b>	<b>41,60%</b>	<b>18.840</b>	<b>17,61%</b>
Auxiliar de enfermería	4.100	21,77%	6.892	36,60%	7.838	41,63%	18.830	17,60%
Auxiliar de farmacia	9	90,00%	1	10,00%			10	0,01%
<b>D2 Técnicos auxiliares de administración</b>	<b>2.028</b>	<b>20,56%</b>	<b>3.674</b>	<b>37,24%</b>	<b>4.163</b>	<b>42,20%</b>	<b>9.865</b>	<b>9,22%</b>
<b>D3 Técnicos auxiliares profesionales</b>	<b>838</b>	<b>30,74%</b>	<b>772</b>	<b>28,32%</b>	<b>1.116</b>	<b>40,94%</b>	<b>2.726</b>	<b>2,55%</b>
<b>E1 Subalternos/Operarios</b>	<b>2.810</b>	<b>23,57%</b>	<b>4.273</b>	<b>35,85%</b>	<b>4.837</b>	<b>40,58%</b>	<b>11.920</b>	<b>11,14%</b>
Celador	1.182	18,91%	2.620	41,91%	2.449	39,18%	6.251	5,84%
Operario de servicios	1.628	28,72%	1.653	29,16%	2.388	42,12%	5.669	5,30%
	<b>22.140</b>	<b>20,69%</b>	<b>39.465</b>	<b>36,89%</b>	<b>45.382</b>	<b>42,42%</b>	<b>106.986</b>	<b>100,00%</b>

## Nombramientos/contratos por género

		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
A1	Facultativos médicos y técnicos	8.578	33,99%	16.662	66,01%	25.240	23,59%
A2	Técnicos superiores	8	32,00%	17	68,00%	25	0,02%
B1	Diplomados sanitarios	2.863	8,45%	31.012	91,55%	33.875	31,66%
B2	Técnicos medios	3	5,56%	51	94,44%	54	0,05%
C1	Técnicos especialistas sanitarios	342	9,33%	3.323	90,67%	3.665	3,43%
C2	Técnicos especialistas de administración	11	9,02%	111	90,98%	122	0,11%
C3	Técnicos especialistas profesionales	325	49,69%	329	50,31%	654	0,61%
D1	Técnicos auxiliares sanitarios	710	3,77%	18.130	96,23%	18.840	17,61%
D2	Técnicos auxiliares de administración	693	7,02%	9.172	92,98%	9.865	9,22%
D3	Técnicos auxiliares profesionales	1.165	42,74%	1.561	57,26%	2.726	2,55%
E1	Subalternos/Operarios	3.727	31,27%	8.193	68,73%	11.920	11,14%
		<b>18.425</b>	<b>17,22%</b>	<b>88.561</b>	<b>82,78%</b>	<b>106.986</b>	<b>100,00%</b>

Como desarrollo del Acuerdo de contratación se establecen los protocolos para la contratación de puestos con perfil específico, habiéndose realizado las siguientes contrataciones para la cobertura de puestos vacantes y reservados:

GRUPO PROFESIONAL	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
A	3	6	1	10
B		3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

## ■ Normalización lingüística

- Decreto de 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud.
- Convocatoria de convalidación de perfiles lingüísticos:

PERFIL	NÚMERO
1HE	28
2HE	164
3HE	501
4HE	19
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>

- Convocatoria para solicitar la exención de la necesidad de acreditar el perfil lingüístico correspondiente por las causas legalmente establecidas:

EXENCIONES	NÚMERO
Edad	2.357
Minusvalía	8
<b>TOTAL</b>	<b>2.365</b>

- Convocatorias de participación en cursos de aprendizaje del euskera:

328 personas en programas intensivos

30 personas en internados

6 personas en cursos de alfabetización.

31 personas en cursos de autoaprendizaje

2.569 personas en programas de formación fuera del horario laboral

## Resultados en personas

### Evaluación de la satisfacción de las personas

Respondiendo al objetivo de "Implicación del Personal" establecido por Osakidetza en su Plan Estratégico para el periodo 1998-2002, se elaboró en mayo de 2001 un procedimiento corporativo para desarrollar la "Evaluación de la Satisfacción de las Personas", incorporando una herramienta uniforme que ha posibilitado la explotación integrada de los resultados obtenidos en las distintas organizaciones de servicios.

La encuesta corporativa, cuyos datos se presentan a continuación, ha permitido conocer la percepción de los profesionales en trece dimensiones vinculadas a la satisfacción de las personas en la organización, así como la satisfacción global resultante del conjunto de los ítems analizados.

A lo largo del periodo 2001-2002, 13 organizaciones de servicios efectuaron la evaluación de la satisfacción de las personas, habiendo sido en 2003 cuando se ha cerrado un ciclo de evaluación corporativo mediante la aplicación de la encuesta en las restantes organizaciones de Osakidetza,

Se reflejan a continuación los datos obtenidos por el conjunto de las organizaciones de Osakidetza considerando la última aplicación disponible.

#### Desarrollo de aplicaciones encuesta corporativa de satisfacción de las personas

TIPO ORGANIZACIÓN	2001		2002		2003			
	ORGANIZACIÓN	Nº	ORGANIZACIÓN	Nº	ORGANIZACIÓN 1ª EVALUACIÓN	Nº	ORGANIZACIÓN 2ª EVALUACIÓN	Nº
Hospitales generales	H. Basurto H. Cruces	2	H. Txagorritxu	1	H. Donostia H. Santiago H. Galdakao	3	H. Basurto H. Txagorritxu	2
Hospitales monográficos	H. Zamudio H. Santa Marina	2	H. Zaldibar H. Bermeo	2	H. Psiqu. Araba H. Leza H. Gorliz	3	H. Santa Marina H. Zamudio	2
Hospitales comarcales	H. Bidasoa H. Zumarraga*	2	H. Mendara H. San Eloy	2	H. Alto Deba	1	H. Bidasoa	1
Atención primaria	C. Uribe	1	C. Gipuzkoa Este	1	C. Gipuzkoa Oeste C. Araba C. Interior C. Bilbao C. Ezkerraldea-Enkerterri	5	C. Uribe C. Gipuzkoa Este	2
Otras asignaciones					S.M.E. Gipuzkoa S.M.E. Bizkaia Emergencias C.V.T.T.H. Organización central	5		
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>		<b>6</b>		<b>17</b>		<b>7</b>

\*Encuesta propia

## Participación

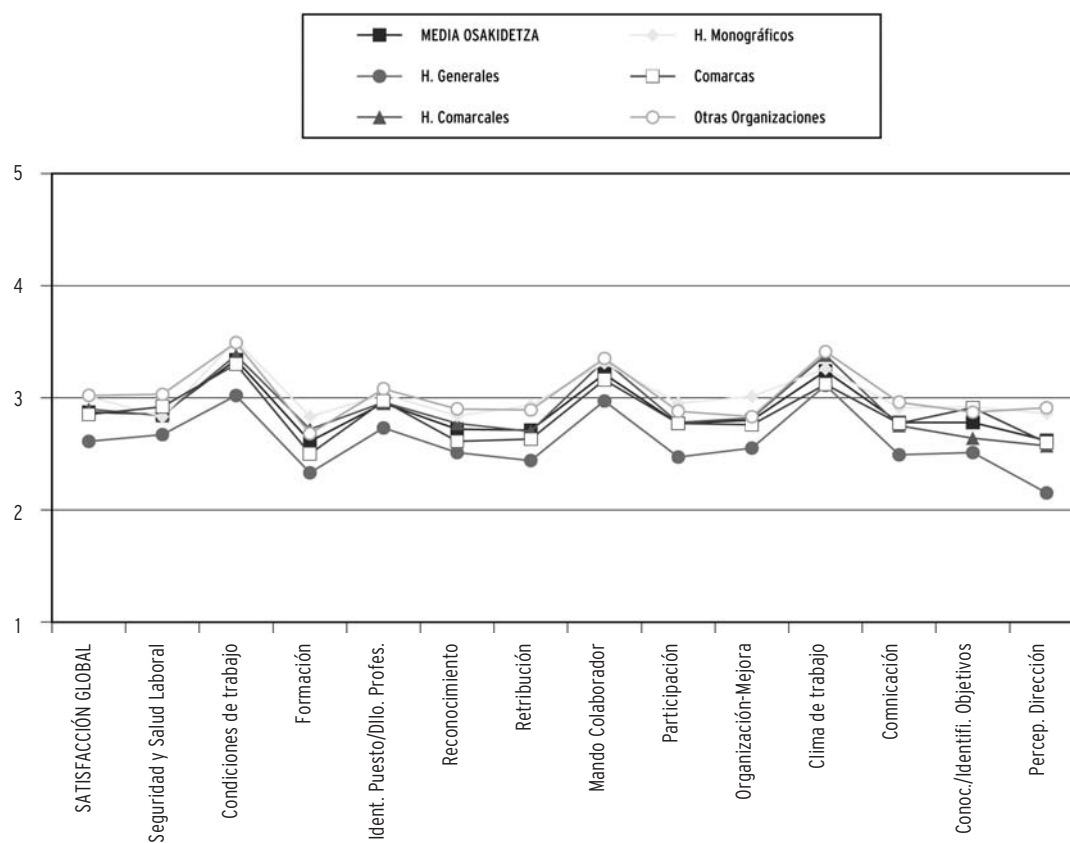
ORGANIZACIONES		FACULTATIVOS*		SANITARIO NO FACULTATIVO*		NO SANITARIO*		TOTAL	
TIPO	Nº	Encuestas Cumplim.	% Part.	Encuestas Cumplim..	% Part.	Encuestas Cumplim.	% Part.	Encuestas Cumplim.	% Part.
Hospitales generales	6	964	35,25	2.864	38,49	1.088	34,28	5.000	35,56
Hospitales comarcales	4	178	58,79	459	52,39	172	53,43	835	55,03
Hospitales monográficos	7	135	57,71	463	42,14	193	36,47	805	44,13
Atención primaria	7	904	56,64	891	50,96	640	51,28	2.504	54,52
Otras organizaciones	5	134	64,25	155	59,58	269	64,25	592	64,92
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>2315</b>	<b>53,16</b>	<b>4832</b>	<b>47,07</b>	<b>2362</b>	<b>46,09</b>	<b>9.736</b>	<b>49,95</b>

\* A nivel de grupo profesional se han identificado 9.509 encuestas de las 9.736 cumplimentadas (en las 227 restantes no consta el dato)

## Satisfacción Global: Índice 1-5

ORGANIZACIONES		GRUPO PROFESIONAL			RESPONSA- BILIDAD		RELACIÓN LABORAL		REGIMEN DE TRABAJO			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN		
TIPO	Total	Facul- tativos	San no Facul- tativos	No sanitar	Con mando	Sin mando	Fijos	Interin o Temp.	Fijo Mañá.	M-T-N	Otros turnos	< 5 años	5-15 años	>15 años
Hospitales generales	2,61	2,64	2,57	2,59	2,95	2,62	2,61	2,62	2,74	2,53	2,61	2,72	2,59	2,62
Hospitales comarcales	2,90	2,98	2,84	2,87	3,49	2,89	2,90	3,01	3,04	2,71	2,28	2,96	2,88	2,78
Hospitales monográficos	3,01	3,39	2,97	3,06	3,12	3,06	3,00	3,07	3,13	3,01	2,85	3,11	3,01	3,05
Atención primaria	2,85	2,84	2,88	2,83	3,19	2,78	2,85	2,90	2,87		2,77	2,88	2,86	2,81
Otras organizaciones	3,02	2,83	2,73	3,06	2,83	2,92	2,93	2,94	2,76	2,88	2,76	3,06	2,99	2,74
<b>TOTAL</b>	<b>2,88</b>	<b>2,92</b>	<b>2,81</b>	<b>2,88</b>	<b>3,10</b>	<b>2,83</b>	<b>2,85</b>	<b>2,90</b>	<b>2,91</b>	<b>2,79</b>	<b>2,66</b>	<b>2,93</b>	<b>2,86</b>	<b>2,81</b>

## Resultados de satisfacción en las distintas dimensiones: Índice 1-5



TIPO	Total	Segu- ridad y Salud laboral	Condi- cines Trabajo	Forma- ción	Identifi- cación Puesto y desa- rrollo Profe- sional	Reco- noci- miento	Retri- bución	Rela- ción Mando- Colabo- rador	Parti- cipa- ción	Organi- zación y Mejora	Clima de Trabajo	Comu- nica- ción	Conoci- miento e Identifi- cación de objetivos	Percep- ción Direc- ción
Hospitales generales	2,61	2,67	3,02	2,33	2,73	2,51	2,44	2,97	2,47	2,55	3,11	2,49	2,51	2,15
Hospitales comarcales	2,90	2,84	3,38	2,72	2,96	2,77	2,70	3,33	2,78	2,82	3,38	2,75	2,64	2,57
Hospitales monográficos	3,01	2,83	3,51	2,83	3,03	2,84	2,93	3,31	2,95	3,01	3,26	2,91	2,92	2,86
Atención primaria	2,85	2,92	3,30	2,50	2,97	2,61	2,63	3,16	2,77	2,76	3,12	2,77	2,91	2,60
Otras organizaciones	3,02	3,03	3,49	2,68	3,08	2,90	2,89	3,35	2,88	2,83	3,41	2,96	2,87	2,90
<b>TOTAL</b>	<b>2,88</b>	<b>2,85</b>	<b>3,34</b>	<b>2,61</b>	<b>2,95</b>	<b>2,72</b>	<b>2,71</b>	<b>3,21</b>	<b>2,77</b>	<b>2,80</b>	<b>3,24</b>	<b>2,78</b>	<b>2,78</b>	<b>2,62</b>

## Resultados de satisfacción por ítems: índice 1-5

DIMENSIONES	ÍTEMES	TOTAL	TIPOLOGÍA DE ORGANIZACIÓN					GRUPO PROFESIONAL		
			Hospitales generales	Hospitales comarcales	Hospitales monográficos	Atención Primaria	Otras organizaciones	Facultativos	Sanitarios no Facultativos	No sanitarios
Seg. y Salud laboral	Condiciones físicas y ambientales en que desarrollas tu trabajo	2,71	2,51	2,63	2,75	2,71	2,98	2,88	2,58	2,68
	Condiciones de seguridad e higiene en que realizas tu trabajo	2,99	2,83	3,05	2,90	3,12	3,07	3,20	2,88	2,93
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,85</b>	<b>2,67</b>	<b>2,84</b>	<b>2,83</b>	<b>2,92</b>	<b>3,03</b>	<b>3,04</b>	<b>2,73</b>	<b>2,80</b>
Condiciones de Trabajo	Condiciones relativas a horario y calendario de trabajo	3,45	3,09	3,51	3,52	3,52	3,64	3,45	3,39	3,64
	Condiciones relativas a licencias, permisos y excelencias	3,43	3,09	3,65	3,73	3,39	3,40	3,37	3,33	3,60
	Estabilidad del empleo	3,08	2,91	2,99	3,26	3,20	2,78	3,15	3,17	3,12
	Acuerdo de condiciones de trabajo Osakidetza	3,17	2,83	3,16	3,55	3,10	3,33	2,92	3,11	3,37
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>3,34</b>	<b>3,02</b>	<b>3,38</b>	<b>3,51</b>	<b>3,30</b>	<b>3,49</b>	<b>3,30</b>	<b>3,29</b>	<b>3,49</b>
Formación	Adecuación de la formación recibida para el puesto	2,76	2,49	2,97	2,98	2,62	2,80	2,65	2,75	2,74
	Formación para la progresión y desarrollo profesional	2,45	2,18	2,47	2,69	2,38	2,56	2,44	2,45	2,36
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,61</b>	<b>2,33</b>	<b>2,72</b>	<b>2,83</b>	<b>2,50</b>	<b>2,68</b>	<b>2,54</b>	<b>2,60</b>	<b>2,55</b>
Identificación puesto y Des. Profesional	Satisfacción con la tarea	3,58	3,47	3,59	3,54	3,65	3,66	3,59	3,65	3,51
	Grado de aprovechamiento de las capacidades	3,04	2,91	3,11	3,10	3,06	3,00	3,12	2,99	2,97
	Igualdad oportunidades promoción y desarrollo profesional	2,57	2,26	2,56	2,76	2,62	2,66	2,59	2,58	2,50
	Mecanismos orientados a la promoción y mejora profesional	2,54	2,29	2,59	2,69	2,56	2,63	2,45	2,54	2,58
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,95</b>	<b>2,73</b>	<b>2,96</b>	<b>3,03</b>	<b>2,97</b>	<b>3,08</b>	<b>2,95</b>	<b>2,95</b>	<b>2,90</b>
Reconocimiento	Reconocimiento al trabajo bien hecho en la unidad	2,88	2,70	2,91	2,94	2,83	3,04	3,04	2,79	2,83
	Reconocimiento en la organización	2,47	2,32	2,55	2,65	2,40	2,53	2,57	2,39	2,57
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,72</b>	<b>2,51</b>	<b>2,77</b>	<b>2,84</b>	<b>2,61</b>	<b>2,90</b>	<b>2,84</b>	<b>2,62</b>	<b>2,72</b>
Retribuciones	Retribución total en relación al trabajo realizado	2,82	2,52	2,79	3,03	2,76	3,01	2,69	2,81	2,90
	Retribución en comparación con otras categorías	2,62	2,36	2,58	2,80	2,58	2,81	2,62	2,58	2,62
	Retribución en comparación con otros sectores	2,70	2,43	2,71	2,96	2,53	2,87	2,41	2,70	2,88
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,71</b>	<b>2,44</b>	<b>2,70</b>	<b>2,93</b>	<b>2,63</b>	<b>2,89</b>	<b>2,57</b>	<b>2,70</b>	<b>2,80</b>
Relación Mando-Colaborad.	Capacitación técnica-gestora de tu superior	3,02	2,79	3,19	3,15	3,01	3,02	3,05	2,96	3,11
	Relación profesional con el mando	3,36	3,15	3,47	3,47	3,30	3,41	3,38	3,28	3,36
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>3,21</b>	<b>2,97</b>	<b>3,33</b>	<b>3,31</b>	<b>3,16</b>	<b>3,35</b>	<b>3,22</b>	<b>3,12</b>	<b>3,24</b>

DIMENSIONES	ÍTEM	TOTAL	TIPOLOGÍA DE ORGANIZACIÓN					GRUPO PROFESIONAL		
			Hospitales generales	Hospitales comarcales	Hospitales monográficos	Atención Primaria	Otras organizaciones	Facultativos	Sanitarios no Facultativos	No sanitarios
Participación	Participación en decisiones cotidianas	2,90	2,59	2,90	3,09	2,88	3,04	2,93	2,84	2,86
	Posibilidades de participar en la mejora de la unidad	2,63	2,34	2,65	2,80	2,65	2,72	2,80	2,57	2,52
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,77</b>	<b>2,47</b>	<b>2,78</b>	<b>2,95</b>	<b>2,77</b>	<b>2,88</b>	<b>2,87</b>	<b>2,71</b>	<b>2,69</b>
Organización y Mejora	Adecuación de la organización del trabajo en la unidad	3,06	2,81	3,08	3,25	3,05	3,08	3,13	3,00	3,07
	Esfuerzos del Centro para la mejora de su funcionamiento	2,53	2,28	2,56	2,76	2,47	2,58	2,58	2,43	2,64
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,80</b>	<b>2,55</b>	<b>2,82</b>	<b>3,01</b>	<b>2,76</b>	<b>2,83</b>	<b>2,86</b>	<b>2,72</b>	<b>2,86</b>
Clima de Trabajo	Clima de trabajo en la unidad	3,62	3,41	3,74	3,64	3,62	3,75	3,66	3,60	3,54
	Nivel de colaboración entre unidades	2,82	2,81	3,03	2,89	2,62	2,84	2,92	2,81	2,87
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>3,24</b>	<b>3,11</b>	<b>3,38</b>	<b>3,26</b>	<b>3,12</b>	<b>3,41</b>	<b>3,29</b>	<b>3,21</b>	<b>3,20</b>
Comunicación	Información recibida para la ejecución del trabajo	2,95	2,82	2,91	3,07	2,87	3,12	2,97	2,89	2,88
	Información sobre decisiones que pueden afectar	2,63	2,27	2,57	2,78	2,70	2,83	2,78	2,56	2,56
	Grado de escucha y consideración de sugerencias de mejora	2,73	2,37	2,76	2,88	2,75	2,92	2,85	2,61	2,69
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,78</b>	<b>2,49</b>	<b>2,75</b>	<b>2,91</b>	<b>2,77</b>	<b>2,96</b>	<b>2,87</b>	<b>2,70</b>	<b>2,71</b>
Conocimiento e identificación Objetivos	Adecuación de objetivos de la unidad (quienes conocen)	3,22	3,03	3,01	3,40	3,26	3,30	3,20	3,12	3,16
	Conocimiento de los objetivos y resultados del centro	2,35	1,98	2,28	2,44	2,56	2,43	2,63	2,26	2,21
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,78</b>	<b>2,51</b>	<b>2,64</b>	<b>2,92</b>	<b>2,91</b>	<b>2,87</b>	<b>2,92</b>	<b>2,69</b>	<b>2,69</b>
Percepción de la Dirección	Gestión del equipo directivo de la organización	2,68	2,17	2,66	2,87	2,71	2,96	2,75	2,52	2,81
	Receptividad a aportaciones del equipo directivo de la organización	2,56	2,13	2,48	2,84	2,49	2,85	2,71	2,44	2,62
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>2,62</b>	<b>2,15</b>	<b>2,57</b>	<b>2,86</b>	<b>2,60</b>	<b>2,91</b>	<b>2,73</b>	<b>2,48</b>	<b>2,72</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL (Media dimensiones)</b>		<b>2,88</b>	<b>2,61</b>	<b>2,90</b>	<b>3,01</b>	<b>2,85</b>	<b>3,02</b>	<b>2,92</b>	<b>2,81</b>	<b>2,88</b>
Objetivos Plan de Calidad	Utilidades de los sistemas de información de quienes usan alguna aplicación informática	3,08	3,10	2,85	2,91	3,29	3,03	3,15	2,91	3,24
	Utilidad del portal corporativo de quienes han tenido acceso	3,04	3,11	3,13	3,12	2,94	2,97	3,17	2,86	3,13
	Grado de aplicación de nuevas tecnologías	2,65	2,88	2,87	2,65	2,52	2,50	2,84	2,49	2,78
	Conocimiento misión, visión y valores de la organización	2,23	2,07	2,27	2,16	2,36	2,22	2,47	2,14	2,23
Percepción de la Corporación	Información sobre objetivos, proyectos, actuaciones, etc, de Osakidetza	2,43	2,15	2,42	2,49	2,63	2,45	2,58	2,40	2,35
	Gestión del equipo directivo de Osakidetza	2,76	2,46	2,74	2,98	2,73	2,90	2,72	2,67	2,89

DIMENSIONES	ÍTEMS	TOTAL	TIPOLOGÍA DE ORGANIZACIÓN					GRUPO PROFESIONAL		
			Hospitales generales	Hospitales comarcales	Hospitales monográficos	Atención Primaria	Otras organizaciones	Facultativos	Sanitarios no Facultativos	No sanitarios
Percepción de la Corporación	Receptividad a aportaciones de equipo directivo de Osakidetza	2,27	2,02	2,16	2,44	2,30	2,40	2,25	2,20	2,40
	Satisfacción expectativas profesionales en Osakidetza	2,44	2,15	2,60	2,66	2,31	2,52	2,45	2,41	2,39
	Sistemas de acceso y selección	2,16	1,98	2,03	2,32	2,17	2,19	2,11	2,11	2,26
Puesta en marcha de Valores Corporativos	Nos organizamos y actuamos buscando prestar al usuario el mejor servicio posible	3,19	2,94	3,19	3,28	3,20	3,40	3,27	3,21	3,18
	Se confía en la capacidad de las personas y se busca su desarrollo profesional	2,42	2,13	2,43	2,65	2,34	2,60	2,35	2,42	2,42
	Se comparten los objetivos y se busca la participación de todas las personas para conseguirlos	2,33	1,99	2,31	2,55	2,35	2,46	2,36	2,30	2,30
	Existe, a nivel general, intereses en los profesionales para actuar eficientemente y con calidad	3,36	3,19	3,45	3,23	3,43	3,57	3,53	3,36	3,25
	Se busca la mejora continua en las formas y los procesos de trabajo	2,74	2,49	2,87	2,68	2,89	2,75	2,84	2,78	2,73
	Percepción de la calidad del servicio del centro,	3,56	3,41	3,55	3,60	3,69	3,53	3,72	3,57	3,49

## Salud laboral

### Gestión de la prevención de riesgos laborales

En el año 2003 ha sido aprobado por parte de la Dirección General el Manual del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Este manual recoge la política de Osakidetza en materia de Seguridad y Salud así como la asignación de responsabilidades. Por otra parte mediante una pirámide documental establece los procedimientos y protocolos específicos para la correcta implantación del mismo en el conjunto del Ente.

En cuanto a las actividades específicas de Gestión de Riesgos, se han continuado realizando las evaluaciones específicas según la planificación prevista, se ha iniciado la monitorización de contaminantes químicos, con el muestreo del Oxido Etileno en todos los centros que utilizan este agente esterilizante y se ha iniciado un plan piloto de evaluación de Riesgos Psicosociales.

### Vigilancia de la salud

#### Exámenes de salud

AÑO	RECONOCIMIENTOS			
	TOTALES	INGRESO	PERIÓDICOS (Específicos/grales.)	REINGRESO
1998	4.526	730	3.398	398
1999	5.318	1.845	2.996	477
2000	6.805	1.795	4.831	179
2001	7.086	2.502	4.584	106
2002	6.471	2.141	4.216	114
2003	7.503	2.094	5.263	146

#### Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

AÑO	ACCIDENTE DE TRABAJO			ENFERMEDAD PROFESIONAL	Nº HORAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL
	TOTAL	SIN BAJA MÉDICA	CON BAJA MÉDICA	TOTAL	
1998	2.205	929	1.276	48	28.460*
1999	2.285	1.664	621	43	31.253*
2000	2.600	1.828	772	73	35.981*
2001	2.738	1.916	822	69	113.162
2002	2.801	1.953	848	63	135.962
2003	3.116	2.046	1.070	53	140.088

\*Cálculo inicial en pérdida de días naturales

#### Traslados por motivos de salud

	TOTAL DE CASOS PRESENTADOS	TOTAL DE CASOS ACEPTADOS	RESUELTOS
2001	248	213	85%
2002	140	115	82%
2003	170	117	69%

## Programa de vacunaciones frente a riesgos biológicos

AÑO	TOTAL DOSIS	H.B.	TETANOS	GRIPE	OTROS
1998	4.854	2.079	1.635	1.011	129
1999	5.598	1.893	1.949	1.681	75
2000	9.630	3.362	2.732	3.127	409*
2001	10.362	2.901	1.343	4.611	1.507
2002	9.782	2.450	1.800	4.188	1.344
2003	11.374	2.168	1.696	6.191	1.319

H.B.: Hepatitis B

\*288 dosis hepatitis A ó A+B

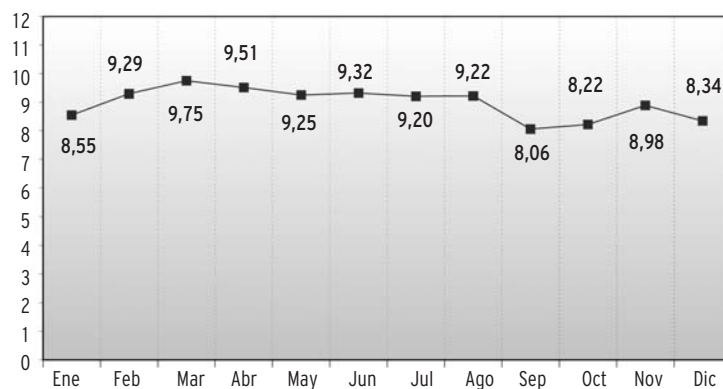
## Absentismo Laboral

1998		1999		2000		2001		2002		2003	
I.T.	I.G.	I.T.	I.G.	I.T.	I.G.	I.T.	I.G.	I.T.	I.G.	I.T.	I.G.
6,32	8,77	6,90	8,95	7,45	9,11	7,86	9,81	8,60	10,49	8,71	10,69

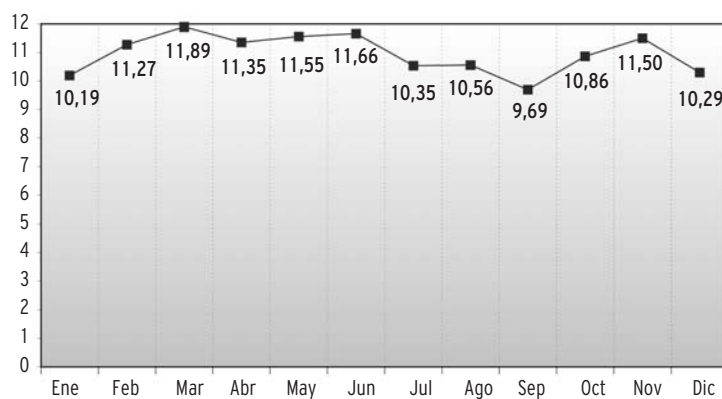
I.T.: Índice de absentismo por Incapacidad Temporal.

I.G.: Índice de absentismo general.

**Evolución de índices de absentismo por Incapacidad Temporal (2003)**



**Evolución de Índices de Absentismo (2003)**



## ■ Negociación colectiva

### Mesa sectorial

En el año 2003, en el seno de la Mesa sectorial de Sanidad, se procedió a negociar con la parte social la mejora de las condiciones de trabajo del personal residente en formación especializada en ciencias de la salud. Dichas negociaciones resultaron infructuosas, rechazando la parte social las mejoras propuestas. A pesar de ello, y entendiendo Osakidetza-Servicio vasco de salud que dicha circunstancia no debía impedir en la práctica la aplicación de medidas tendentes a mejorar la condiciones de trabajo del personal residente, con fecha 12 de diciembre de 2003 se vienen a determinar por parte de la Dirección General de Osakidetza-Servicio vasco de salud las condiciones de trabajo de aplicación a dicho personal, realizándose las adaptaciones estimadas oportunas para una actualización y mejora de las condiciones de trabajo del señalado colectivo.

Como mejoras destacables debe de señalarse, en primer lugar, una adaptación progresiva de la jornada aplicable, con arreglo a los mandatos de las Directivas europeas sobre protección de la seguridad y salud de los/as trabajadores/as en materia de ordenación del tiempo de trabajo, así como los regímenes de descansos, tanto del descanso diario como del descanso semanal.

Igualmente se introducen una serie de mejoras en materia de vacaciones, anticipos, pólizas de seguro y régimen de licencias y permisos.

Finalmente se fija que, con efectos desde el año 2004, con carácter anual la subida salarial de aplicación a este colectivo será la que con carácter general se determine para el personal de Osakidetza-Servicio vasco de salud.

### Acuerdo en la Mesa general sobre retribuciones

Con fecha 17 de diciembre de 2003 la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y las Organizaciones Sindicales CC.OO. y UGT alcanzaron un acuerdo de la Mesa general relativo a los incrementos retributivos para los años 2003 y 2004.

Este Acuerdo era de aplicación al personal al servicio de la Administración General y, en consecuencia, también para el personal de Osakidetza-Servicio vasco de salud.

En el mismo, se fijaba un incremento general retributivo para el 2003, de un 2%, además de la aplicación de las cuantías establecidas en la Resolución de 2 de junio de 2003 de la Dirección de Función Pública, y finalmente la disposición de un fondo contemplado en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para este ejercicio.

Como consecuencia de la aplicación de las subidas acordadas, el incremento medio de las retribuciones con cargo a los Presupuestos de 2003 se cifró en un 3'14% respecto a las retribuciones de 2002.

## Jurisdicción social

ASUNTO	Nº	SUSP.	FAVOR.	DESFAV.	RECURSO	IMPUG.	TSJPV FAV.	TSJPV DESF.
Accidente trabajo	64	19	45	1	1	0	0	1
Altas médicas	47	9	39	0	0	0	3	0
Antigüedad	12	0	8	5	1	1	0	1
Categoría / Funciones	20	3	11	5	2	3	2	1
Ceses y despidos	33	2	21	8	3	10	8	5
Conflicto colectivo	6	0	3	0	1	0	2	2
Contratación	9	1	7	1	0	0	0	0
Comp. Disp. Geográfica	23	0	3	15	0	2	0	0
Comp. Específico	1	0	1	0	0	0	1	0
Comp. Personal	27	13	4	7	3	1	3	0
Comp. Turnicidad	5	2	1	2	2	0	0	1
Cupo y cantidad	10	0	5	3	0	5	2	2
Daños y perjuicios	0	0	1	0	0	0	0	0
Diferencias salariales	40	11	18	9	3	2	3	1
Guardias	4	0	2	2	1	2	2	3
Fijeza	2	0	2	0	0	2	1	0
Incap. e invalidez	144	19	124	4	0	3	34	5
Modif. Cond. Trabajo	45	5	36	4	4	13	1	0
Pensiones	20	4	6	11	1	0	1	3
Reintegro de gastos	42	9	17	11	5	4	7	0
Sanciones	2	0	1	0	0	0	0	0
Movilidad	3	0	2	2	0	1	1	0
Tutela de derechos	6	1	5	2	1	2	2	0
Vac., Lic. y Permisos	9	0	7	0	0	0	0	0
Varios	37	5	29	4	3	11	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>	<b>103</b>	<b>398</b>	<b>96</b>	<b>31</b>	<b>62</b>	<b>80</b>	<b>30</b>

SUSP. = Suspendidos

FAVOR. = Resolución favorable

DESFAV. = Resolución desfavorable

RECURSO = Recurso de suplicación ante el T.S.J.P.V. o casación ante el T.S.

IMPUG. = Impugnación a recursos

TSJPV FAV. = Sentencia Tribunal Superior del País Vasco favorable

TSJPV DESF. = Sentencia Tribunal Superior del País Vasco desfavorable



## IV. Recursos



## ■ Obras, instalaciones y equipamientos

### Obras

#### 1. Asistencia hospitalaria

##### Inversiones en obras de unidades de hospitalización y servicios médicos especializados:

##### 1. Unidades de hospitalización:

- Hospitales de día de los hospitales Txagorritxu (proyecto) y Cruces.
- Unidad de cuidados paliativos en el Hospital Santa Marina.
- Plantas de hospitalización en los hospitales Galdakao y Cruces.

##### 2. Servicios médicos especializados:

- Consultas del Hospital Donostia.
- Centro de especialidades Gernikaldea (proyecto básico).
- Habilitación de laboratorios en el Hospital Basurto.
- Servicio de tomografía axial computerizada y gammacámara del Hospital Basurto.
- Unidad de cirugía sin ingreso (1ª fase) del Hospital San Eloy (proyecto).
- Renovación bloques quirúrgicos: nuevo bloque quirúrgico del Hospital Basurto, nuevo bloque quirúrgico, URPA y reanimación del Hospital Galdakao y bloque quirúrgico (3ª fase) del Hospital Cruces.
- Servicios generales: Administración del hospital Txagorritxu.

##### 3. Obras de rehabilitación de fachadas y cubiertas de hospitales:

- Fachadas y cubiertas del Hospital Zumarraga.
- Fachadas del Hospital de Galdakao.

#### 2. Asistencia primaria

Obras de reforma en Centros de salud: Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz, Amara, Astigarraga, Zarauz (proyecto básico), Arrasate, Eskoriatza, Zorroza (proyecto), Basurto (proyecto), Etxebarri, Berriz y Abanto (Las Carreras).

#### 3. Asistencia psiquiátrica

Unidad de psiquiatría infanto-juvenil del hospital Basurto.

### Instalaciones

#### 1. Mejoras de las condiciones de seguridad

- Detección y protección contra incendios en los Hospitales Txagorritxu, Donostia y Galdakao.
- Reposición ascensores/elevadores en los Hospitales Txagorritxu, Donostia, Zumarraga, Gorliz, Galdakao, San Eloy y Cruces y en el ambulatorio Olaguibel.

#### 2. Modernización de las instalaciones de calefacción/aire acondicionado y de las conducciones de agua

- Climatización del Hospital Txagorritxu.
- Climatización y cámaras estériles en el Hospital Donostia.
- Abastecimiento de agua del Hospital Gorliz.
- Agua caliente sanitaria y agua fría para consumo humano en el Hospital Gorliz.

- Pastormaster en el Hospital Gorliz.
- Sala de calderas de los ambulatorios de Irun y Rentería.

### **3. Ampliación de la potencia eléctrica**

- Caseta y cuadro eléctrico en el Hospital Donostia.
- Grupo electrógeno del Hospital Gorliz.
- Remodelación cuadro eléctrico para bloque quirúrgico y URPA de Galdakao.

### **4. Actualización y ampliación del transporte neumático**

Instalación de tubo neumático en el Hospital Cruces.

## **Equipamiento y alta tecnología**

### **1. Adquisición de mesas de anestesia:**

Hospitales Txagorritxu, Donostia, Zumarraga, Basurto, Galdakao, San Eloy y Cruces.

### **2. Dotación de equipamiento de alta tecnología**

- Radiología en los hospitales Txagorritxu, Donostia, Bidasoa, Basurto, Galdakao, San Eloy y Cruces.
- Tomografía axial computarizada en los hospitales Alto Deba, Bidasoa, Basurto (urgencias) y Galdakao.
- Ecocardiógrafo en el Hospital Bidasoa.
- Ecógrafo en el Hospital Galdakao.
- Digitalización en el Hospital Bidasoa.
- Gammacámara en el Hospital Basurto.

### **3. Reequipamiento**

Mobiliario de habitaciones en los hospitales Santiago y Txagorritxu.

### **4. Equipamiento integral de diversas áreas previamente reformadas o ampliadas**

- Plantas de hospitalización en los hospitales Donostia, Galdakao y Cruces.
- Laboratorios del Hospital Basurto.
- Bloque Quirúrgico del Hospital Basurto (1ª fase).
- Quirófanos, URPA y reanimación del Hospital Galdakao.
- Urgencias del Hospital Galdakao.
- Servicios generales del Hospital San Eloy.
- Consultas externas del Hospital Cruces.
- UCIS y bloque quirúrgico del Hospital Cruces.

## ■ Sistemas y tecnologías de la información

### Área de desarrollo

#### 1. Atención Primaria: 3S-Osabide

- Continuación de la expansión del proyecto en la red de atención primaria.
- Mejora de los componentes funcionales del software en los siguientes aspectos:
  - Integración de las bases de datos de pacientes de atención primaria y atención especializada.
  - Preparación de estudios para la Unidad de investigación de Deusto.
  - Expansión del circuito de envío de solicitud de analítica y recepción de resultados desde los centros de atención primaria a los laboratorios de los hospitales Galdakao, Cruces, Zumarraga, Donostia y Bidasoa.

#### 2. Atención Especializada: e-Osabide

##### En el ámbito de la atención especializada:

- Evolución del proyecto, destacando fundamentalmente el arranque del Hospital San Eloy con los módulos: gestión de seguridad y accesos, estructura organizativa, catálogos corporativos, gestión de pacientes, gestión de admisión (hospitalización, urgencias y hospital de día) y programación quirúrgica.

##### En el ámbito de la atención primaria:

- Análisis del modelo de datos para su integración con la atención especializada.
- Análisis del modelo de procesos para su integración con la atención especializada.
- Consultoría tecnológica.
- Análisis de los módulos: gestión de pacientes, catálogos corporativos, seguridad y accesos, área de atención cliente e historia clínica.
- Auditoría Osabide.

#### 3. Laboratorios

- Arranque del producto Omega 2000 en el Hospital Alto Deba.
- Arranque del módulo de microbiología en el Hospital Basurto.
- Ampliación de la infraestructura de sistemas para los hospitales Cruces, Donostia, Galdakao y Basurto.
- Inicio de la unificación del laboratorio del Ambulatorio Dr. Areilza al laboratorio del Hospital Basurto.

#### 4. Otras aplicaciones de gestión sanitaria

- Gestión de pedidos electrónicos en el Hospital Mendaró.
- Sistema integrado de imagen radiológica en el Hospital Bidasoa.
- Clinic en los hospitales psiquiátricos Álava y Bermeo.
- Archivo de documentos electrónicos en el Hospital Cruces.
- Zaineri en el Hospital Bermeo.
- Programa para la detección precoz de la sordera infantil.
- Gestión de expedientes para la Subdirección de Asesoría Jurídica.
- Tratamiento duplicados datos pacientes AS/400 a bases de datos 3s y e-Osabide.

#### 5. Sistema de calidad

- Implantación del software de gestión de las no conformidades del sistema de calidad.

## Área de producción

### 1. Red corporativa de voz y datos

- Continuación del despliegue de la red privada de comunicaciones de Osakidetza.
- Despliegue de la red de atención primaria con el fin de optimizar la comunicación entre atención primaria y atención especializada.
- Puesta a disposición de la información disponible en la intranet, previa conformación de Osakidetza como ente acreditador, que permita restringir el acceso a nuestras áreas de sistemas preservando la confidencialidad de la información.
- Continuación del despliegue de centralitas digitales.
- Lanzamiento de nuevos proyectos de mejora de la infraestructura de telefonía y datos.

### 2. Parque corporativo de microinformática

- Adquisición de componentes microinformáticos para la renovación tecnológica del parque actual.
- Adquisición de componentes adicionales para continuar con la implantación de diversas aplicaciones informáticas de carácter corporativo.

### 3. Infraestructura (hardware/software) soporte para los diferentes sistemas de información corporativos

#### 3.1. Área económico-financiera y de recursos humanos

- Extensión de la arquitectura hardware actual para la extensión de la estrategia general de back-up de la instalación.
- Adecuación de la arquitectura soporte del sistema de gestión de archivos de documentos históricos.
- Nuevas inversiones en sistemas para adecuar tecnológicamente los entornos actualmente existentes.

#### 3.2. Área asistencial

- Redimensionamiento de la arquitectura de entorno de producción (bases de datos, aplicación y presentación).
- Generación del entorno de formación definitivo.
- Instalación de un centro remoto, con objeto de garantizar la disponibilidad del servicio del sistema de información ante eventuales fallos y situaciones catastróficas, en un emplazamiento alternativo a las instalaciones de Osakidetza, dotado de los equipos de hardware y software necesarios, propiedad de Osakidetza.

#### 3.3. Área intranet

- Renovación del actual sistema de correo electrónico mediante la puesta en marcha de un sistema de correo electrónico corporativo basado en Microsoft Exchange que de servicio a los 5.000 usuarios potenciales de dicho sistema.
- Renovación de la infraestructura de DNS corporativa.

### 4. Directorio corporativo

Consultoría para la puesta en marcha de un sistema de directorio corporativo conforme a la ley 41/2001, como primer paso para conseguir la administración centralizada, la autenticación y autorización de usuarios y el acceso a las aplicaciones Web y no-Web mediante Single Sign-On.

### 5. Banco de sangre

Ampliación/renovación de instalaciones en los diferentes centros del Centro vasco de transfusión y tejidos humanos.

## **Área de Aldabide y Gizabide**

### **1. Software Clone & Test**

Software de copia de datos de recursos humanos entre sistemas SAP, con controles de seguridad.

### **2. Gestión de almacenes periféricos en comarcas de atención primaria**

Integración de la gestión de los almacenes periféricos de atención primaria, con la cabecera de comarca mediante la utilización de un software corporativo que incluye todos los requerimientos solicitados por los centros en proceso de certificación ISO.

### **3. Plan de normalización de euskera**

Incorporación al sistema de información de recursos humanos: gestión del plan, evaluación del plan, gestión de perfiles, planes de desarrollo individualizados y gestión de formación.


### **4. Proyecto gestión de formación continuada**

Puesta en marcha de los módulos de SAP/R3 que facilitan la gestión de la formación continua: plan de formación, actos, participantes, recursos, costes y sistema de información.

### **5. Gestión de expedientes de contratación**

Desarrollo del sistema de información de gestión de expedientes de contratación: modelización de los procesos de contratación, gestión de flujos documentales y procesos de contratación, gestión de fases de contratación administrativa, integración con sistemas de información corporativos y explotación de información.





## V. Procesos (Actividad)

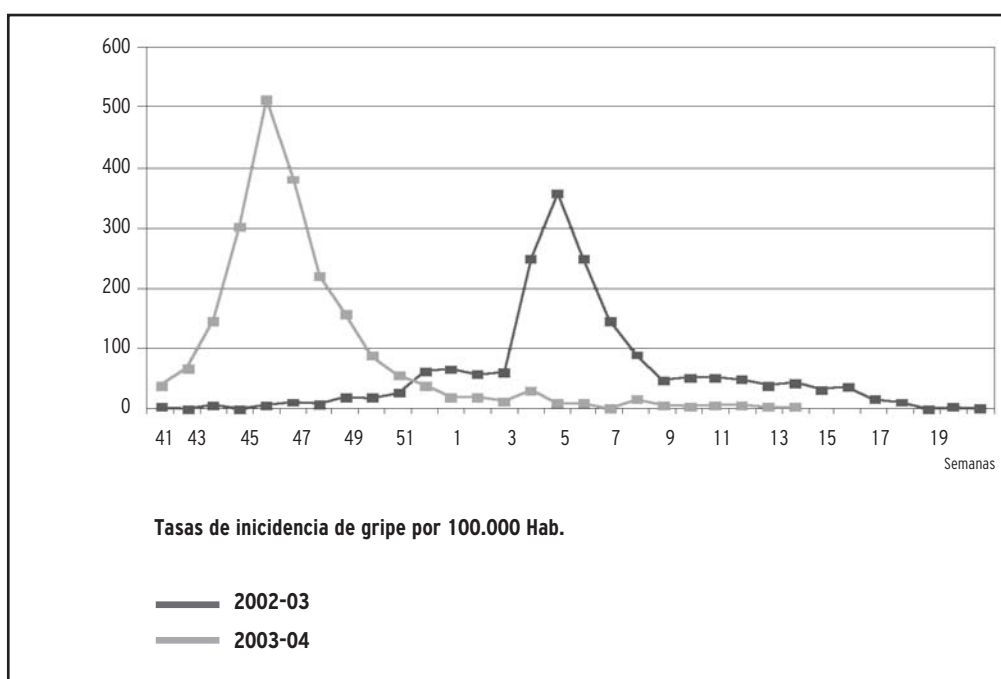


## ■ Algunas reflexiones sobre la actividad

### Atención primaria

Como en años anteriores, el volumen total de consultas en atención primaria permanece estable, en torno a 29 visitas al día por médico de familia y a 22 visitas al día en el caso de los pediatras. Y, también como en años previos, continúan aumentando los tiempos medios por visita. Esta evolución parece reflejar el continuo aumento de la complejidad de las consultas que efectúan los pacientes que son tratados en el nivel de atención primaria.

El adelanto de la epidemia de gripe del pasado invierno ha originado que su impacto se refleje fundamentalmente en la actividad del 2003 y en este sentido cabría esperar un aumento en la actividad de atención primaria. Sin embargo la menor morbilidad de la epidemia de gripe con respecto a la del año pasado equilibra el impacto del adelanto de la epidemia.



### Atención especializada

Los indicadores básicos que expresan la actividad realizada por los **hospitales de agudos** informan de que a lo largo del año 2003 se ha producido un incremento de un 2,4% en el número de pacientes ingresados, manteniendo prácticamente el mismo número de camas funcionantes, ya que el número de estancias ha sido similar al del año anterior. Este incremento del número de ingresos va ligado fundamentalmente al ingreso programado (en un 66,2%) y en menor medida al ingreso urgente (en un 33,8%). En los **hospitales de media-larga estancia** el incremento del número de ingresos ha sido más pronunciado (8,8%), con un significativo descenso del 3,1% en el número de estancias.

En lo que a **actividad quirúrgica** se refiere es de destacar el aumento en el número de intervenciones quirúrgicas programadas (sin contabilizar en ningún caso la cirugía menor), tanto en el número de intervenciones quirúrgicas de mañana (3%), como las de cirugía extraordinaria (7,2%).

En el ámbito de las **consultas externas** se ha observado un incremento del 1,8% en el número total de consultas (59.469 más que en el año 2002), habiendo crecido tanto las primeras (1,5%) como las sucesivas (1,9%). La tasa de sucesivas/primeras consultas, muy similar a la del 2002, queda así en 2,1.

Dentro de las **alternativas a la hospitalización** es posible observar tendencias diferentes:

- En el programa de **hospitalización a domicilio** coincide un aumento en el número de ingresos con un discreto incremento de las estancias.
- El aumento global de la cirugía programada ha tenido asimismo repercusión en el **hospital de día quirúrgico**, que ha mostrado un incremento del 3,7%, que a su vez va acompañado de un incremento de la participación de la cirugía ambulatoria sobre el total de la actividad quirúrgica programada superando aquélla el 41,4% de la actividad programada.
- Los procedimientos propios del **hospital de día médico** han incrementado en un 9% las cifras del año 2002. Los ingresos en las unidades de cuidados paliativos han aumentado en cerca del 19%, incrementando las estancias solamente un 8,3%.

Específicamente en el ámbito de la **salud mental**, es de destacar el incremento en el número de consultas de la red asistencial extrahospitalaria, que aumenta en un 4,67% con respecto al año 2002, alcanzando el 6,3% el incremento en el número de reinicios. Siguen disminuyendo los casos nuevos dentro del programa de toxicomanías, habiendo 56 pacientes diferentes menos que en el año 2002. Es de destacar asimismo el aumento en la cifra de pacientes incluidos en el programa específico de tratamiento de los trastornos de la conducta alimentaria, que se han incrementado en más de un 22% respecto al 2002, aunque siguen siendo menos que los incluidos en el 2001.

En las unidades hospitalarias psiquiátricas de corta estancia se ha venido observando un descenso del 2,1% en el número de ingresos, rebajando ligeramente las cifras de estancia media (15,75 días). La presión de urgencias en estas unidades disminuye sensiblemente respecto de la observada en los años precedentes, alcanzando el 70%. Mientras los datos relativos a las unidades de media estancia reflejan estabilidad con respecto al año anterior, los referidos a las unidades de rehabilitación evidencian un freno en las importantes tasas de crecimiento en el número de ingresos producidas en años anteriores.

Los datos del **Plan de prevención y control del SIDA** informan del cambio en la tendencia del constante descenso en el número de casos de SIDA en residentes de la CAPV, ya que se han producido 9 casos más respecto al año 2002, así como del cambio de tendencia en los casos de seropositivos por VIH, que a partir de 2001 se invierte y pasa a ser ascendente. Por otro lado, se mantiene la evolución en las pautas de tratamiento, dirigiéndose progresivamente hacia terapias múltiples.

El **Programa de detección precoz del cáncer de mama** continua de acuerdo con su programación citando a 112.208 mujeres (un 6,5% más que en el 2002) a quienes se realizan 83.317 estudios mamográficos (un 5,5% más que el pasado año). En el año 2003 ha sido preciso revalorar 7.240 estudios y han sido remitidas 739 mujeres a su hospital de referencia para continuar el estudio. De entre los estudios realizados se han detectado 307 nuevos casos de cáncer de mama (59 casos más que en el 2002).

El **Programa de asistencia dental infantil** ha atendido a lo largo del año 2002 a más de 91.000 niños, de los cuales 10.083 lo han sido en centros de Osakidetza y 81.391 en centros concertados. La proporción de tratamientos realizados no ha variado ostensiblemente con respecto a años anteriores, aunque mantiene una tendencia al alza a favor de los centros concertados.

En el **Programa de trasplantes de órganos y tejidos**, la cifra de donantes reales por millón de habitantes de nuestra comunidad autónoma sigue siendo superior a la observada en otros países de nuestro entorno y se sitúa en 46,4. De esta forma, asegurando la tendencia mostrada en los años precedentes, el porcentaje de donantes reales/potenciales se sitúa en torno al 58%.

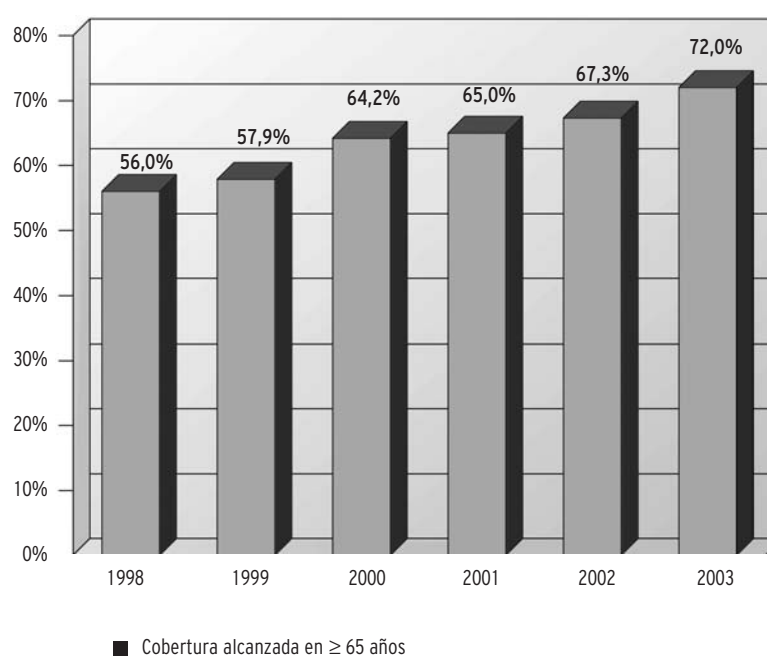
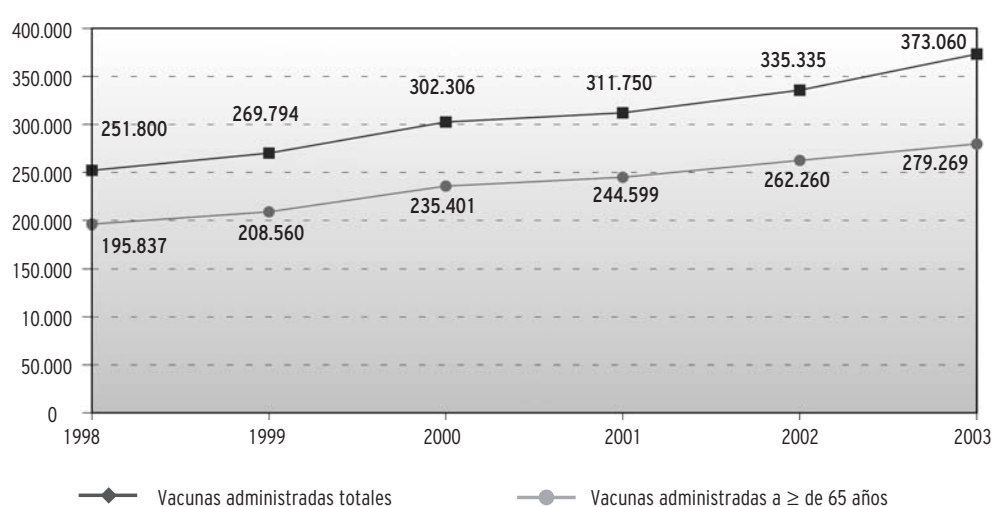
## ■ Actividad atención primaria

### Indicadores básicos

	2002	2003
<b>Médicos</b>		
<b>Medicina General</b>		
Visitas totales:	7.583.579	7.729.605
Centro	7.407.448	7.557.808
Domicilio	176.131	171.797
Visitas/día	29,80	29,55
Frecuentación	3,91	3,92
<b>Pediatría</b>		
Visitas totales:	1.393.690	1.459.036
Centro	1.391.547	1.455.956
Domicilio	2.143	3.080
Visitas/día	21,84	22,31
Frecuentación	6,53	6,74
<b>Enfermería</b>		
Consultas centro	3.429.030	3.514.800
Consultas centro/enfermera/día	14,46	11,77
Visitas domicilio	406.174	406.650
Visitas domicilio/enfermera/día	1,56	1,36
Pruebas diagnósticas	2.340.761	2.579.565
Pruebas diagnósticas/enfermera/día	8,31	8,64
Curas y administración de tratamientos	1.318.399	1.339.874
Inmunizaciones	419.872	449.034
<b>Matronas</b>		
Visitas	282.577	268.752
Visitas/matrona/día	11,17	10,62
Visitas puerperales a domicilio	4.372	4.114
Visitas domicilio/matrona/día	0,17	0,16
<b>Puntos de Atención Continuada</b>		
Nº asistencias/sesiones		
Medicina	363.134	391.947
Enfermería	225.409	236.798

## Campaña de vacunación antigripal

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Vacunas administradas totales	251.800	269.794	302.306	311.750	335.335	373.060
Vacunas administradas a $\geq 65$ años	195.837	208.560	235.401	244.599	262.260	279.269
Cobertura a $\geq 65$ años	56,0%	57,9%	64,2%	65,0%	67,3%	72%
Cobertura a $\geq 65$ años institucionalizados				95,7%	97,2%	98,3%

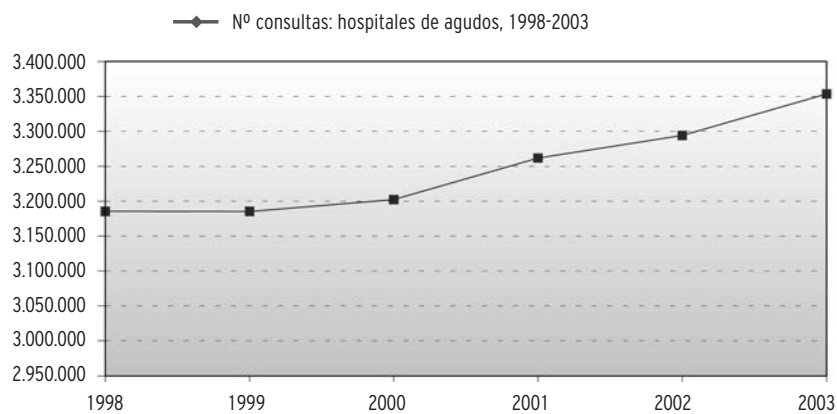
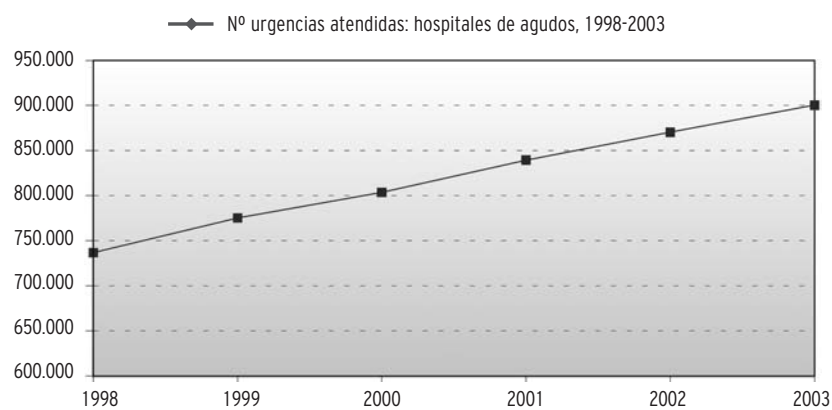
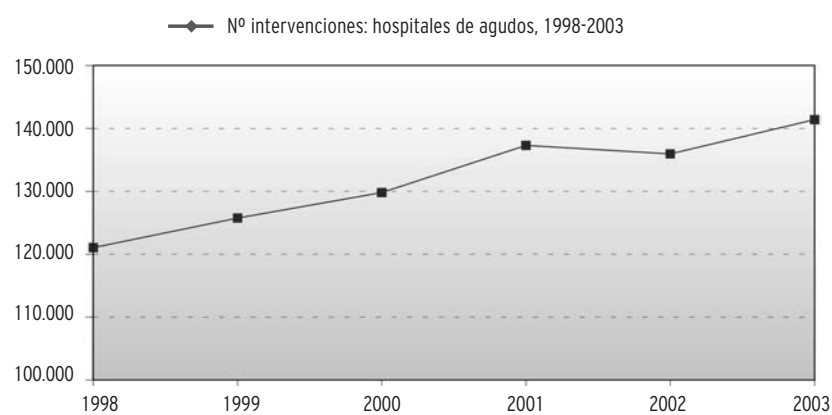
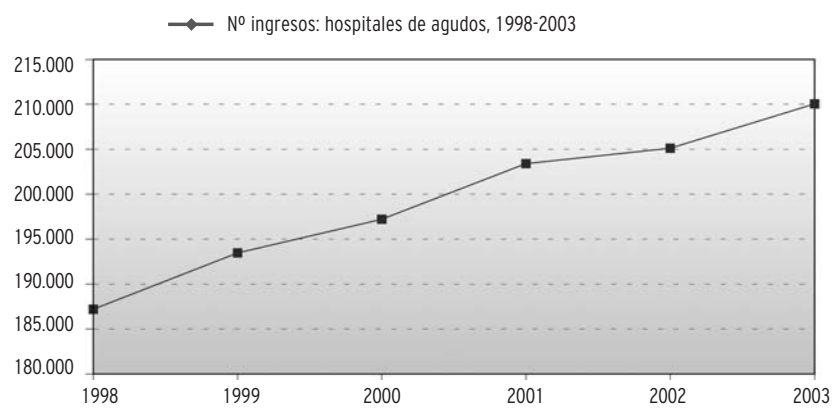


## ■ Actividad HH. agudos y media - larga estancia

### Indicadores básicos

	2002	2003
<b>Hospitalización</b>		
Camas	4.586	4.593
Estancias	1.407.506	1.413.196
Ingresos	212.206	217.776
Índice de rotación	46,3	47,41
Partos	16.037	17.000
<b>Actividad quirúrgica</b>		
Intervenciones PAG	59.102	61.441
Intervenciones PAL	7.544	7.193
Intervenciones UAG	17.258	17.533
Intervenciones UAL	2.591	2.576
Total mañana y urgente *	86.495	88.743
Cirugía programada extraordinaria	13.592	14.569
Total actividad quirúrgica *	100.087	103.312
Intervenciones cirugía menor	35.846	38.079
<b>Actividad de urgencias</b>		
Urgencias atendidas	874.513	904.962
Urgencias ingresadas	119.963	121.898
Presión de urgencias	56,5%	56,0%
<b>Actividad ambulatoria</b>		
Primeras consultas	1.072.947	1.089.563
Consultas sucesivas	2.260.430	2.304.972
Total consultas	3.333.377	3.394.535
Índice sucesivas/primeras	2,1	2,1

\* No está sumada la cirugía menor



## Alternativas a la hospitalización

	2002	2003
<b>Hospitalización a domicilio</b>		
Nº interconsultas	4.820	4.773
Nº ingresos	4.184	4.203
Nº estancias	77.102	77.255
Nº visitas domiciliarias	44.184	45.208
Nº consultas telefónicas	11.356	11.512
<b>Hospital día quirúrgico (U.C.S.I.)</b>		
Nº intervenciones (C.M.A.)	29.523	30.621
% total cirugía programada	40,68	41,41
<b>Hospital día médico</b>		
Nº procedimientos / actuaciones	133.115	145.012
<b>Unidad corta estancia</b>		
Nº camas	124	122
Nº ingresos	12.919	12.866
Nº estancias	26.667	25.601
<b>Unidad cuidados paliativos</b>		
Nº camas	47	51
Nº ingresos	680	809
Nº estancias	13.933	15.082

U.C.S.I.: Unidad Cirugía Sin Ingreso

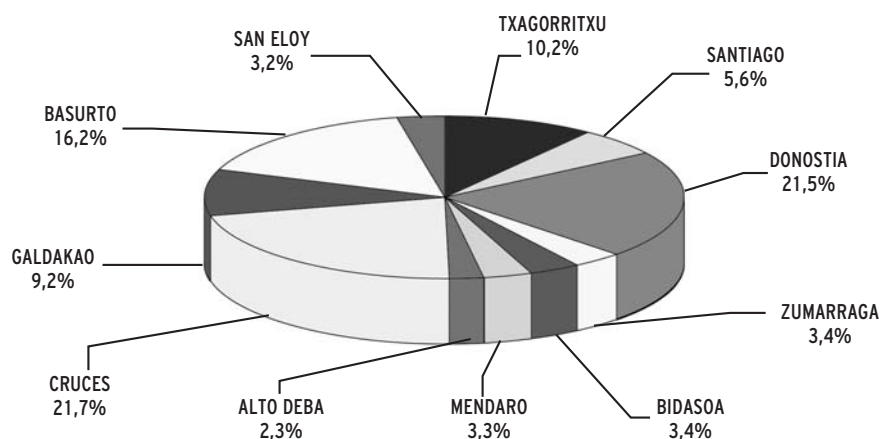
C.M.A.: Cirugía Mayor Ambulatoria

**Ingresos y consultas por servicio:**  
**Hospitales de agudos y de media - larga estancia**

SERVICIOS	Total Ingresos		Total Consultas	
	2002	2003	2002	2003
Alergología	12	13	53.127	51.926
Anestesiología	3.424	3.725	53.713	57.220
Cardiología	15.501	16.141	139.534	142.668
Cuidados paliativos	642	687	826	656
Dermatología	208	167	173.465	178.113
Digestivo	8.353	9.426	124.402	131.551
Endocrinología	1.111	1.111	105.653	106.957
Enfermedades infecciosas	2.654	2.681	23.028	23.386
Hematología	2.151	2.077	55.393	59.367
Medicina intensiva	7.197	7.201	3.385	3.658
Medicina interna	21.530	21.766	59.549	53.940
Medicina preventiva	0	0	11.495	11.563
Nefrología	1.898	2.035	28.508	29.960
Neumología	12.848	13.058	89.078	93.451
Neurología	7.463	7.456	88.576	92.320
Oncología médica	3.715	3.710	40.973	41.947
Oncología radioterápica	548	590	23.155	24.521
Pediatría	9.568	9.351	72.966	76.315
Psiquiatría	4.319	4.285	21.416	22.229
Rehabilitación	1.779	1.879	147.528	151.231
Reumatología	1.147	1.242	53.666	57.495
Unidad del dolor	315	363	13.300	17.403
Cirugía cardiovascular	1.231	1.159	1.133	1.241
Cirugía general	24.784	26.035	150.724	151.970
Cirugía maxilofacial	1.433	1.333	37.266	38.661
Cirugía pediátrica	2.776	3.108	19.141	20.276
Cirugía plástica	1.693	1.747	21.514	22.857
Cirugía torácica	1.562	1.480	3.772	3.589
Cirugía vascular	5.387	5.246	33.584	34.659
Neurocirugía	3.091	3.352	13.330	12.883
O.R.L.	6.710	6.688	227.559	226.000
Oftalmología	16.495	16.643	373.649	372.241
Tocoginecología	29.491	30.630	436.780	440.841
Traumatología	22.471	23.219	467.242	473.046
Urología	8.457	8.583	157.386	163.820

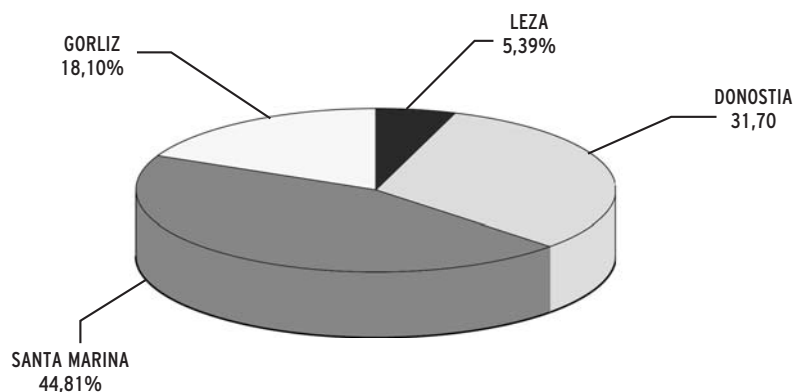
## Altas hospitalales de agudos: 25 GRDs más frecuentes

GRD	Nombre	2002		2003	
		Altas	%	Altas	%
39	Procedimientos sobre cristalino con o sin vitrectomía	13.319	6,50	13.178	6,29
373	Parto sin CC	10.760	5,25	11.910	5,68
541	Trastornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	5.112	2,50	5.148	2,46
359	Procedimientos sobre útero y anejos por ca. in situ y proceso no maligno sin CC	3.228	1,58	3.124	1,49
127	Insuficiencia cardíaca y shock	3.206	1,56	3.021	1,44
162	Procedimientos sobre hernia inguinal y crural, edad > 17 años	2.862	1,40	2.985	1,42
222	Procedimientos sobre la rodilla sin CC	2.291	1,12	2.620	1,25
372	Parto con CC	2.847	1,39	2.607	1,24
14	Trastornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	2.288	1,12	2.214	1,06
430	Psicosis	2.095	1,02	2.162	1,03
381	Aborto con dilatación y legrado, aspiración o histerotomía	2.112	1,03	2.109	1,01
55	Procedimientos misceláneos sobre oído, nariz, boca y garganta	2.065	1,01	1.987	0,95
119	Ligadura y stripping de venas	1.931	0,94	1.957	0,93
818	Sustitución de cadera excepto por complicaciones	1.818	0,89	1.909	0,91
143	Dolor torácico	1.643	0,80	1.869	0,89
243	Problemas médicos de la espalda	1.681	0,82	1.783	0,85
371	Cesárea sin CC	1.627	0,79	1.782	0,85
158	Procedimientos sobre ano y enterostomía sin CC	1.674	0,82	1.731	0,83
229	Procedimientos sobre mano o muñeca excepto prod. mayores sobre articulación sin CC	1.672	0,82	1.725	0,82
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	1.816	0,89	1.722	0,82
167	Apendicectomía sin diagnóstico principal complicado sin CC	1.601	0,78	1.575	0,75
225	Procedimientos sobre el pie	1.548	0,76	1.556	0,74
15	Accidente isquémico transitorio y oclusiones precerebrales	1.551	0,76	1.476	0,70
494	Colecistectomía laparoscópica sin exploración conducto biliar sin CC	1.256	0,61	1.456	0,69
183	Esofagitis, gastroenteritis y trastornos digestivos misceláneos edad > 17 sin CC	1.418	0,69	1.412	0,67
<b>TOTAL</b>		<b>204.860</b>		<b>209.537</b>	



## Altas hospitales de media - larga estancia: 25 GRDs más frecuentes

GRD	Nombre	2002		2003	
		Altas	%	Altas	%
462	Rehabilitación	1.607	22,63	1.692	21,89
541	Trastornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	1.512	21,30	1.595	20,63
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	592	8,34	534	6,91
127	Insuficiencia cardíaca y shock	410	5,77	456	5,90
544	ICC y arritmia cardíaca con CC mayor	362	5,10	404	5,23
542	Bronquitis y asma con CC mayor	156	2,20	174	2,25
101	Otros diagnósticos de aparato respiratorio con CC	73	1,03	146	1,89
467	Otros factores que influyen en el estado de salud	266	3,75	144	1,86
87	Edema pulmonar e insuficiencia respiratoria	77	1,08	119	1,54
97	Bronquitis y asma edad >17 sin CC	99	1,39	114	1,47
89	Neumonía simple y pleuritis edad >17 con CC	110	1,55	111	1,44
82	Neoplasias respiratorias	89	1,25	108	1,40
172	Neoplasia maligna digestiva con CC	63	0,89	89	1,15
90	Neumonía simple y pleuritis edad >17 sin CC	57	0,80	86	1,11
14	Trastornos cerebrovasculares específicos excepto AIT.y HI	60	0,85	82	1,06
102	Otros diagnósticos de aparato respiratorio sin CC	81	1,14	80	1,03
540	Infecciones e inflamaciones respiratorias con CC mayor	51	0,72	73	0,94
96	Bronquitis y asma edad >17 con CC	59	0,83	73	0,94
533	Otros trastornos sistema nervioso exp. ait. convulsiones y cefalea con CC	50	0,70	61	0,79
461	Procedimiento quirúrgico con dx. de otro contacto con servicios sanitarios	13	0,18	54	0,70
543	Trastornos circulatorios excepto IAM, endocarditis, ICC y arritmia con CC mayor	60	0,85	46	0,60
569	Trast. de riñón y tracto urinario excepto insuficiencia renal con CC mayor	36	0,51	43	0,56
320	Infecciones de riñón y tracto urinario edad >17 con CC	28	0,39	37	0,48
140	Angina de pecho	26	0,37	37	0,48
584	Septicemia con CC mayor	17	0,24	35	0,45
<b>TOTAL</b>		<b>204.860</b>		<b>209.537</b>	



## ■ Actividad asistencia psiquiátrica y salud mental

	2002	2003
<b>Red Asistencial Extrahospitalaria (total)</b>		
Primera consulta	18.931	19.133
Reinicios	8.155	8.665
Total primeras	27.086	27.798
Sucesivas	388.056	407.017
Otras actividades	199.637	208.662
Pacientes diferentes	69.337	72.371
Nuevos/Diferentes	27,30%	26,44%
Sucesivas/Primeras	14,33	14,64
Otras/Pacientes	2,9	2,9
Reinicios/Total primeras	30,11%	31,17%
Todas consultas	614.779	643.477
Programa de toxicomanías		
Programa de objetivos intermedios		
Casos nuevos	220	216
Pacientes diferentes	2.664	2.524
Total		
Casos nuevos	971	890
Pacientes diferentes	4.922	4.978
Programa de psiquiatría infanto-juvenil		
Casos nuevos	1.861	2.308
Pacientes diferentes	5.643	6.058
Programa específico de tratamiento de los trastornos de la conducta alimentaria		
Casos nuevos	345	421
<b>Unidades hospitalarias de corta estancia (adultos)</b>		
Nº de camas	246	243
Nº de ingresos	5.150	5.042
Nº altas	5.168	5.043
Nº estancias	80.300	79.447
Índice de rotación	20,93	20,81
Interconsultas	2.760	3.059
Presión de urgencias	76,08	70,27
Consultas externas	25.021	23.153
<b>Unidades hospitalarias de corta estancia (infantil)</b>		
Nº de camas		20
Nº de ingresos		157
Nº altas		157
Nº estancias		3.083

	2002	2003
<b>Unidades hospitalarias de media estancia</b>		
Nº camas	126	132
Nº ingresos	601	618
Nº altas	588	620
Nº estancias	43.434	45.769
<b>Unidades hospitalarias de rehabilitación</b>		
Nº camas	62	62
Nº ingresos	200	184
Nº altas	196	187
Nº estancias	21.462	21.682
<b>Unidades hospitalarias de larga estancia y gerontopsiquiatría</b>		
Nº camas	570	565
Nº ingresos	113	121
Nº altas	116	127
Nº estancias	202.739	200.471
<b>Pisos dependientes de hospitales (red propia)</b>		
Plazas	82	82
<b>Hospitales de día psiquiátricos dependientes de hospitales (red propia)</b>		
Plazas	168	168
<b>Otras estructuras intermedias</b>		
Comunidad terapéutica (plazas)	42	42
Centro de día de alcoholismo (plazas)	35	35
Hospital de día de alcoholismo (plazas)	30	30
Hospital de día psiquiatría (plazas)	151	163
Taller ocupacional (plazas)	77	62
Unidad de día (plazas)	17	17
Servicio de rehabilitación comunitaria (pacientes diferentes/año)	207	217
Unidad de rehabilitación polivalente (pacientes diferentes/año)	119	123

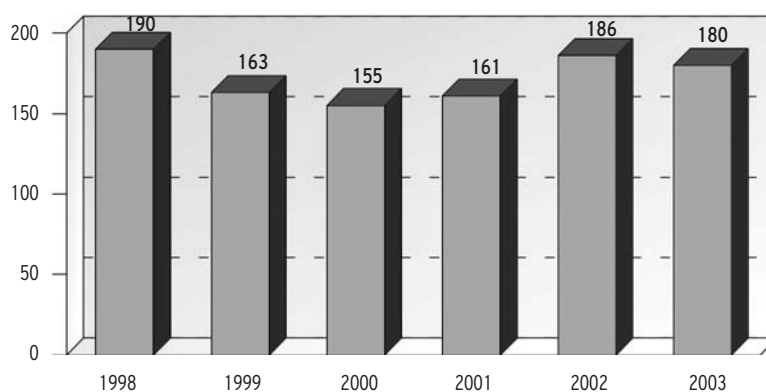
## ■ Emergencias

	2002	2003
<b>Nº de incidentes abiertos</b>	267.463	277.587
<b>Motivos más comunes de apertura de incidentes</b>		
Informativos	51.645	56.069
Consulta	35.148	36.802
No traslado	14.533	16.545
Fiebre	14.490	14.893
Otros	12.246	11.835
Accidentes personas	9.543	7.514
<b>Movilizaciones de ambulancias de soporte vital avanzado</b>		
Asistencia primaria	10.354	10.157
Interhospitalarias	2.876	2.935
<b>TOTAL</b>	<b>13.230</b>	<b>13.092</b>

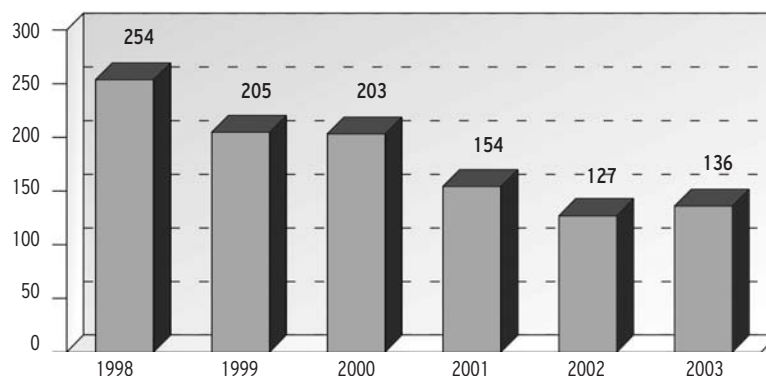
## ■ Actividad otros programas de atención especializada

### Plan de prevención y control del SIDA

Nuevas infecciones por VIH en residentes de la CAPV, 1998-2003



Casos de SIDA en residentes de la CAPV por año de diagnóstico, 1998-2003



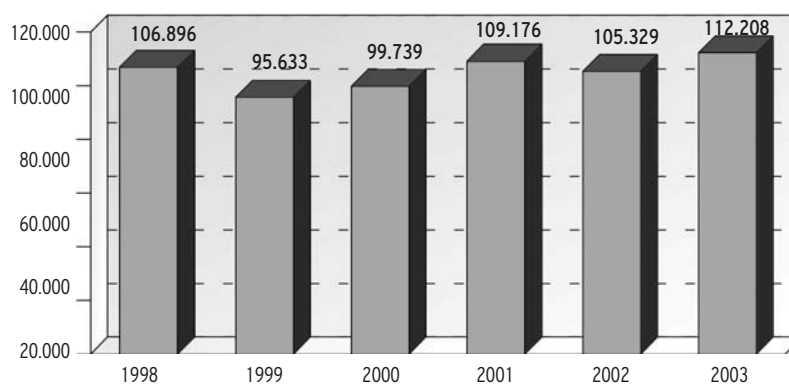
Pacientes en tratamiento antirretroviral a 31 de diciembre de 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003

	31/12/1999		31/12/2000		31/12/2001		31/12/2002		31/12/2003	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Monoterapia	27	0,9	27	0,9	3	0,1	3	0,1	3	0,1
Doble terapia	229	7,4	179	5,7	127	3,7	112	3,1	112	3,1
Triple terapia	2.637	84,7	2.627	83,6	2.998	86,8	3.071	86,1	3.111	86,2
Cuádruple terapia	216	6,9	286	9,1	295	8,5	294	8,2	294	8,1
Quíntuple terapia	6	0,2	19	0,6	26	0,8	88	2,5	90	2,5
Séxtuple terapia	--	--	3	0,1	3	0,1	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>3.112</b>	<b>100</b>	<b>3.141</b>	<b>100</b>	<b>3.452</b>	<b>100</b>	<b>3.568</b>	<b>100</b>	<b>3.610</b>	<b>100</b>

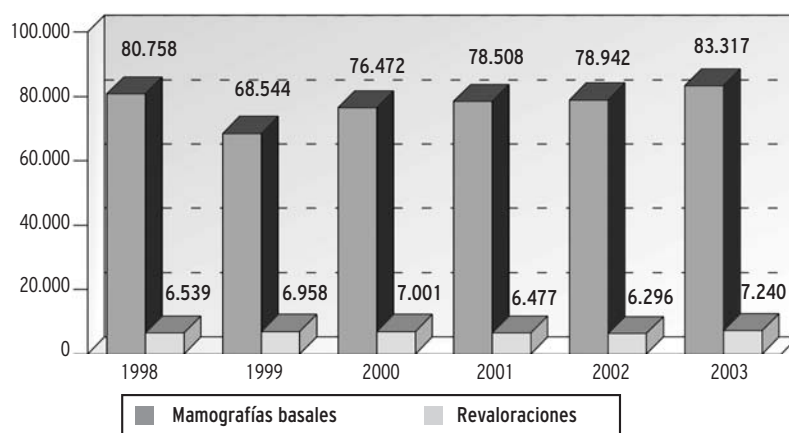
## Programa de detección precoz del cáncer de mama

Actividad	2002	2003
Mujeres invitadas	105.329	112.208
Mamografías basales	78.942	83.317
Revaloraciones	6.296	7.240
Derivación hospital referencia	554	739
Cánceres	248	307

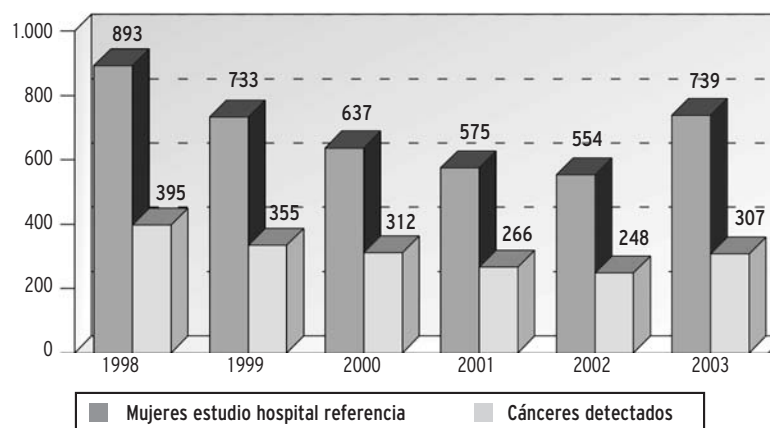
Mujeres citadas por año, 1998-2003



Mamografías y revaloraciones, 1998-2003

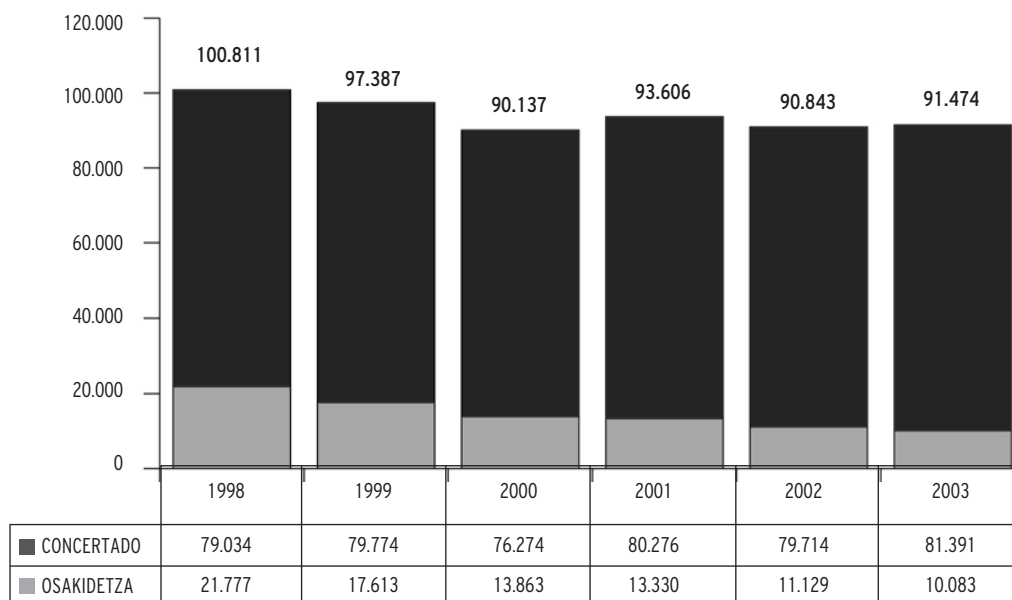


Mujeres estudio hospital referencia y cánceres, 1998-2003



## Programa de asistencia dental infantil

### Niños atendidos en centros de Osakidetza y concertados



Actividad	2002		2003	
	Nº total	Perfil	Nº total	Perfil

#### Asistencia general

Niños	90.843		91.474	
Selladores	43.123	47,47	38.764	42,37
Obturaciones	23.997	26,39	20.984	22,93
Extracciones	450	0,49	407	0,44
Tratamientos pulpares	502	0,55	435	0,47

#### Asistencia adicional

Población	90.843		91.474	
Niños con traumatismo	2.033	2,23	1.998	2,18
Obturaciones	1.153	1,27	1.003	1,09
Reconstrucciones	1.503	1,65	1.526	1,66
Apicoformaciones	91	0,10	75	0,08
Endodoncias	262	0,27	215	0,23
Coronas	52	0,05	52	0,05
Extracciones	30	0,03	26	0,02
Mantenedores	11	0,01	10	0,01

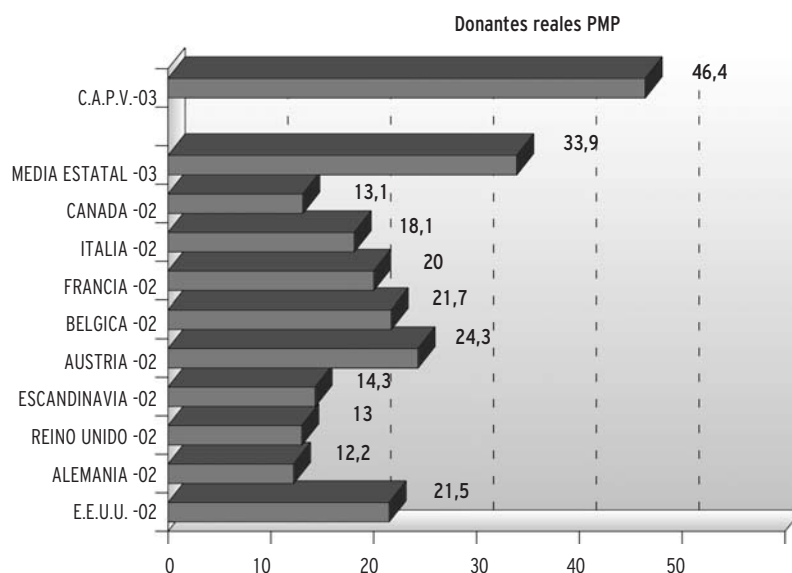
Perfil: Actividad / 100 niños vistos

Asistencia Adicional: Asistencia adicional requerida en el grupo incisivo-canino como consecuencia de traumatismos o malformaciones

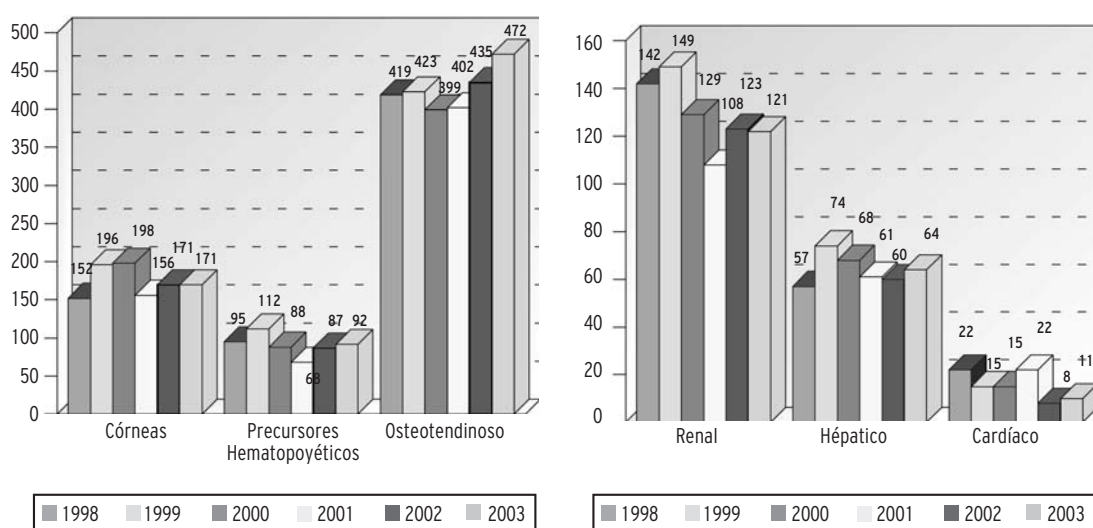
## Programa de trasplantes

Donación de órganos	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Donante potencial	160	195	183	163	164	170
PMP	76,7	93,3	87,1	78	78	80
Donantes reales	90	106	105	85	93	98
PMP	43	50,7	50,2	40,7	44,3	46,4
% Real / Potencial	56	55	57	54	57	58
% Multiorgánico	88	85	89	90	88	85
% Negativas familiares	13	10	13	13,5	4,8	8

\*PMP: Por millón de población



## Trasplantes



## Centro vasco de transfusión y tejidos humanos

	2002	2003
<b>Donantes</b>		
Donantes nuevos	9.244	8.800
Donantes activos	57.099	58.007
Índice de repetición	1,7	1,7
<b>Obtención por extracción</b>		
Donaciones totales	98.074	99.400
Sangre total	91.791	95.016
Plasmaféresis	2.460	2.429
Aféresis multicomponente	1.499	1.995
Aféresis granulocitos	10	3
<b>Elaboración de componentes</b>		
Concentrado de hematíes	91.006	94.510
Concentrado de plaquetas	41.794	45.528
Plasma fresco congelado (litros)	21.465	21.985
Plasma fresco cuarentena (unidades)	16.885	14.092
Plasmaferésis cuarentena (unidades)	3.267	3.284
<b>Autotransfusión</b>		
Unidades extraídas	2.324	1.871
<b>Transfusión-Distribución</b>		
Concentrado de hematíes	90.782	93.304
Concentrado de plaquetas	36.502	36.085
Concentrado de plaquetas (aféresis)	1.446	2.332
Plasma fresco congelado (litros)	3.674	3.659
Autosuficiencia	100%	100%
Unidades suministradas a otras Comunidades Autónomas	643	704
<b>Fraccionamiento plasmático</b>		
Volumen fraccionado (litros)	16.889	17.891
Obtención de Albúmina (gramos)	395.680	473.190
Obtención IgIV (gramos)	57.455	43.560 *
Obtención FVIII (unidades internacionales)	1.678.000	1.930.000

\* Cantidad real obtenida de inmunoglobulinas intravenosas del plasma extraído en 2003 ha sido de 62.000 gr. La diferencia se debe a que el último fraccionamiento se ha distribuido en enero de 2004.

	2002	2003
<b>Progenitores hematopoyéticos</b>		
Número de pacientes	19	14
Número de procedimientos	50	35
Media de aféresis/paciente	2,9	2,3
Unidades criopreservadas	112	117

**Serología infecciosa**

Marcador	Reactividad confirmada	
	2002	2003
VIH	3 / 98.074	1 / 99.440
VHC	15 / 98.074	9 / 99.440
VHB	20 / 98.074	13 / 99.440
Lúes	5 / 98.074	3 / 99.440

**Banco de tejidos**

	2002	2003
Tejido osteotendinoso (piezas)	671	856
Piel (cm2)	28.745	47.239
Membrana amniótica	142	236
Esclera	3	0
Cordón umbilical	1	2
Córneas	55	122





## VI. Resultados



## ■ Algunas reflexiones sobre los resultados

### Calidad percibida

Este año se han realizado por vez primera las **encuestas de satisfacción** de las consultas de pediatras de atención primaria y de los servicios de hospitalización de agudos de psiquiatría. Los datos de la valoración global positiva superan en general el 90%.

Aumenta significativamente el porcentaje de **reclamaciones** resueltas en menos de 30 días y disminuye también la demora media de la resolución de las reclamaciones.

Mientras que se mantienen el número de **reclamaciones judiciales** nuevas, desciende a menos de la mitad los importes reclamados.

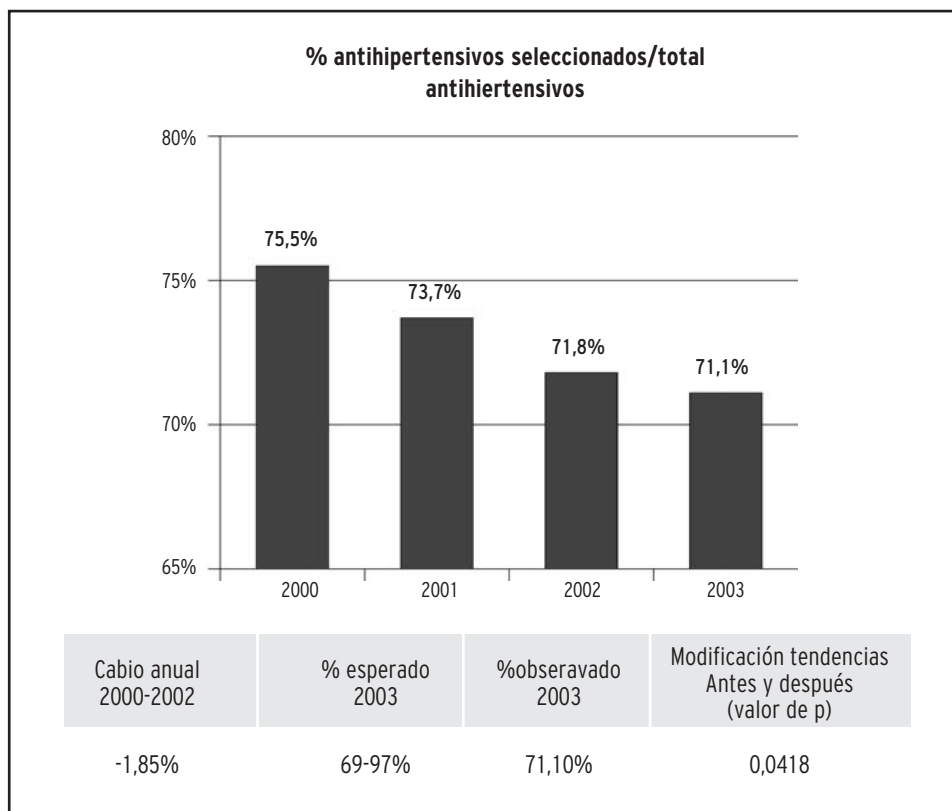
### Atención primaria

A partir del 31 de enero se inició el despliegue de la guía de práctica clínica sobre hipertensión arterial. En esta guía se recomiendan una serie de principios activos para tratamiento de la HTA y como indicador de la calidad de la prescripción se propone el indicador "antihipertensivos seleccionados/total de envases antihipertensivos".\* Analizando de forma retrospectiva este indicador su evolución es descendente hasta 2003, tal y como puede apreciarse en la siguiente figura.

Esta evolución va en paralelo al incremento observado en la prescripción de ARaII, grupo farmacológico que sólo tiene indicaciones muy concretas como fármaco de primera elección según la guía.

Como puede apreciarse, hay una modificación en la tendencia en este indicador que coincide con la implementación de la guía, lo que podría reflejar el impacto de las recomendaciones de la guía en una mejora en la calidad de la prescripción.

\* Número de envases de antihipertensivos seleccionados por su utilidad (destacados en negrilla) en la Guía de práctica clínica sobre HTA x 100 / número total de envases de antihipertensivos.



## Atención especializada

La evolución de los índices de **ocupación** de los **hospitales de agudos y de media-larga estancia**, después de varios años con tendencia creciente, muestran una estabilización, aunque con porcentajes altos (84,3%). También se estabiliza e incluso desciende ligeramente la tasa de **cesáreas**.

La evolución a lo largo de los meses del año 2003 de la **lista de espera quirúrgica** mantiene un perfil en el que se manifiestan tres picos en los meses de marzo, julio y octubre y dos valles en mayo y diciembre. El año se inició con 13.576 pacientes y finalizó con 183 pacientes más. La demora media de los pacientes en lista al comenzar el año era de 55,2 días y al final del mismo se situó en 53,8 días. El 15,4% de los pacientes llevaban más de tres meses en lista de espera. No había pacientes con más de seis meses de demora.

A final de año 81.329 pacientes estaban citados en las **consultas externas** especializadas. De ellos el 30,8% tenían una cita con demora entre 1 y 3 meses y el 5% con demora mayor de 3 meses. En lo que se refiere a exploraciones complementarias encontramos que a final de año 32.314 pacientes estaban citados para realizar alguna de las pruebas complementarias, de los cuales el 67,2% lo estaban en plazo inferior a un mes a partir de la fecha de solicitud de la exploración, el 26,8% entre 1 y 3 meses y el 6% con una demora superior a 3 meses.

Los **hospitales psiquiátricos** han registrado a lo largo del año 2003 una estancia media de 15,7 días en las unidades de corta estancia, 73,4 días las de media estancia, y 92,5 días las unidades hospitalarias de rehabilitación, cifra esta última inferior a la observada a lo largo del año 2002. El índice de ocupación ha oscilado entre el 89,6% de las unidades de corta estancia y el 97,7% de las unidades de larga estancia.

El **Plan de prevención y control del SIDA** informa que 83 personas han fallecido a lo largo de 2003 de esta enfermedad, confirmando la tendencia descendente de los últimos años.

En el **Programa de detección precoz del cáncer de mama** se mantiene una alta tasa de participación, superior al 74%, detectándose 3,7 cánceres por cada 1.000 mujeres participantes en el programa, de los cuales el 40,9% corresponde a tumores mínimos y a quienes en un 76,3% de las ocasiones se practica tratamiento quirúrgico conservador.

El **Programa de asistencia dental infantil** incluye a niños entre 7 y 15 años, con una cobertura del 65,8%, superando la tasa alcanzada en 2001 que ha sido la más alta desde 1992, fecha en la que el programa inició su actividad.

## Calidad percibida

### Encuestas de satisfacción

	Medicina general		Pediatría
	2002	2003	2003
<b>Consultas de atención primaria</b>			
	%	%	%
Valoración global asistencia			
Positiva (excelente+muy buena+buena)	94,9	95,4	96,9
Excelente (excelente+muy buena)	36,2	40,4	46,0
Volverían al centro si pudieran elegir		94,3	95,3
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta	87,8	84,8	91,1
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	96,1	96,2	95,3
Valoración positiva de la información recibida del médico	93,4	93,1	94,4
Valoración positiva de los medios técnicos de los que dispone el médico	89,8	88,5	84,4
		<b>2002</b>	<b>2003</b>
		%	%
<b>Consultas externas intrahospitalarias</b>			
Valoración global asistencia			
Positiva (excelente+muy buena+buena)		96,2	96,2
Excelente (excelente+muy buena)		49,4	46,9
Volverían a esa consulta si pudieran elegir		95,2	94,4
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta		79,1	80,3
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario		98,0	96,8
Valoración positiva de la información recibida del médico		93,1	93,7
Valoración positiva de los medios técnicos de los que dispone el médico		94,2	95,3
		<b>2002</b>	
		%	
<b>Consultas de asistencia psiquiátrica *</b>			
Valoración global asistencia			
Positiva (excelente+muy buena+buena)			93,8
Excelente (excelente+muy buena)			45,8
Volverían al centro si pudieran elegir			91,5
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta			92,2
Valoración positiva del trato recibido del terapeuta			93,8
		<b>2002</b>	<b>2003</b>
		%	%
<b>Urgencias hospitalarias</b>			
Valoración global asistencia			
Positiva (excelente+muy buena+buena)		92,2	93,1
Excelente (excelente+muy buena)		45,4	47,2
Volverían al centro si pudieran elegir		90,4	92,9
Valoración positiva del tiempo de espera hasta primer contacto con el médico		73,8	71,3
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario		95,1	94,5
Valoración positiva de la información recibida del médico		89,7	90,1
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario		94,2	93,2

	Hospitales de agudos		Hospitales de media y larga estancia	
	2002	2003	2002	2003
<b>Hospitalización general</b>	%	%	%	%
Valoración global asistencia				
Positiva (excelente+muy buena+buena)	97,0	96,5	93,6	94,8
Excelente (excelente+muy buena)	57,6	56,3	48,8	52,2
Volverían al centro si pudieran elegir	95,3	95,5	84,5	87,9
Valoración positiva del tiempo en lista de espera	69,1	67,1		
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	95,9	95,4	94,5	95,9
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	92,3	92,2	91,7	94,7
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	96,9	96,4	97,2	95,8
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	89,9	90,0	86,6	85,6

	Pediatria *		Psiquiatría
	2000	2002	2003
<b>Hospitalización de servicio</b>	%	%	%
Valoración global asistencia			
Positiva (excelente+muy buena+buena)	96,9	96,7	89,5
Excelente (excelente+muy buena)	63,8	57,2	38,4
Volverían al centro si pudieran elegir	96,2	95,2	87,4
Valoración positiva del tiempo en lista de espera			64,7
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	95,3	94,9	86,9
Valoración positiva de la información recibida del médico	94,6	94,0	83,4
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	97,0	97,0	90,2
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	82,0	83,8	

	2001	2003
	%	%
<b>Cirugía mayor ambulatoria *</b>		
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	98,9	97,6
Excelente (excelente+muy buena)	72,9	60,1
Volverían al centro si pudieran elegir	98,1	96,2
Valoración positiva del tiempo en lista de espera	84,8	85,7
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	98,4	97,8
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	95,6	93,4
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	98,9	98,3
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	88,2	79,0

	2002
<b>Hospitalización a domicilio *</b>	%
Valoración global asistencia	
Positiva (excelente+muy buena+buena)	98,4
Excelente (excelente+muy buena)	74,7
Volverían a ser atendidos si pudieran elegir	96,3
Valoración positiva del tiempo de espera a ser atendido por primera vez	97,4
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	98,8
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	98,3
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	98,8
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	74,1

	Detección		Diagnóstico y tratamiento	
	2001	2003	2001	2003
<b>Programa de detección precoz del cáncer de mama *</b>	%	%	%	%
Satisfacción global con el programa	95,7	96,5	97,0	97,4
Volverían a la unidad-hospital si pudieran elegir	97,6	96,3	98,9	98,4
Satisfacción con el trato recibido del personal	96,9	95,5	98,4	98,4
Satisfacción con la información recibida	92,4	93,7	93,6	91,9
Satisfacción con la profesionalidad del personal sanitario	96,1	97,0	98,4	98,4
Satisfacción con el equipamiento	93,5	91,3	97,1	90,1

\* Encuestas bienales

## Quejas, reclamaciones y agradecimientos

	2002	2003
Nº total quejas	13.199	10.472
Nº total reclamaciones	11.199	16.850
% Resueltas en < 30 días	86,70	91,28
Demora media de resolución (días)	13,36	11,62
Motivos de las reclamaciones		
% Asistencia sanitaria	20,98	15,34
% Listas de espera/demoras	31,43	28,24
% Organización/Coordinación	27,12	24,47
% Hostelería/Instalaciones	5,59	20,81
Nº total agradecimientos		393

## Reclamaciones judiciales derivadas de actuaciones sanitarias

Nº de reclamaciones y jurisdicciones donde se ha llevado a cabo la tramitación

	2002	2003
<b>Casos nuevos</b>	310	316
Reclamación previa	164	181
Demandas contencioso-advts	122	114
Demandas civiles	2	1
Diligencias previas (penal)	11	11
Vía social	0	0
Incidentes	11	9
Importes reclamados	72.337.596,66	31.087.047,99
<b>En trámites judiciales (iniciados antes del año correspondiente)</b>	236	215
Vía contenciosa-advts.	210	203
Vía civil	2	1
Vía penal	23	11
Vía social	1	0
<b>Casos activos durante el año correspondiente</b>	546	531

### Resoluciones judiciales y acuerdos extrajudiciales

	2002	2003
<b>Resoluciones judiciales</b>	241	318
Vía contencioso-advts.	222	286
Desestimatorias	178	229
Condenatorias	44	57
Vía civil	4	3
Absolutorias	4	3
Condenatorias	0	0
Vía penal	14	28
Absolutorias	4	2
Condenatorias	0	2
Sobreseimiento	10	24
Vía social	1	1
Absolutorias	1	0
Condenatorias	0	0
Inhibitorias	0	1
Cuantía reclamada judicialmente	30.138.846,27	52.675.059,97
Cuantía condenada	2.924.617,03	4.149.849,1
Acuerdos extrajudiciales		
Número:	11	13
Cuantía:	511.037,24	719.673,33

## ■ Resultados intermedios y finales: atención primaria

### Disponibilidad

	2002	2003
Consulta médica		
Minutos por visita medicina general	8,21	8,48
Minutos por visita pediatría	10,42	10,47

### Docencia

	2002	2003
Nº alumnos postgrado		
MIR	276	272
Matronas	21	20
Nº alumnos pregrado	514	499

### Investigación

	2002	2003
Nº proyectos con financiación por agencia externa aprobados ese año	13	9
Nº proyectos con financiación por agencia externa activos durante ese año	15	13

### Utilización de recursos

	2002	2003
Derivación a especializada		
Nº total de derivaciones	601.439	661.052
Derivaciones/100 TIS/año	27,9	30,6
Farmacia		
Gasto Farmacia/TIS (euros)	154,55	171,59
Coste medio envase activo (euros)	8,63	9,07
Coste medio envase pensionista (euros)	14,22	15,07
% Envases EFG/total envases	5,76	7,8
% Envases antibióticos primer nivel/total antibióticos	62,53	62,68

### Informatización

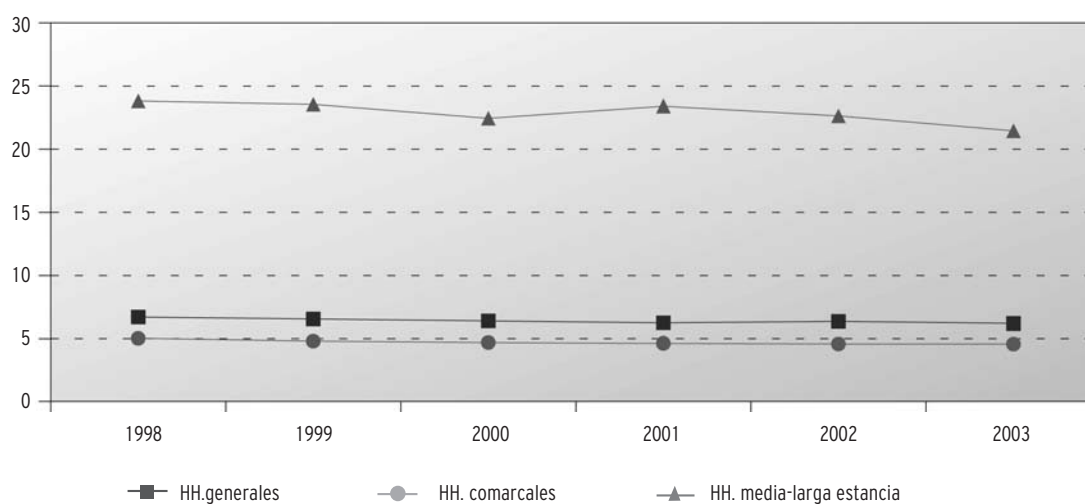
	2002	2003
Nº de AAC informatizadas	126	128
% de AAC informatizadas	95,45	97,71
Nº consultas (medicina y enfermería) informatizadas	2.082	2.293
% consultas informatizadas	81,65	89,90

## ■ Resultados intermedios y finales: hospitales de agudos y de media - larga estancia

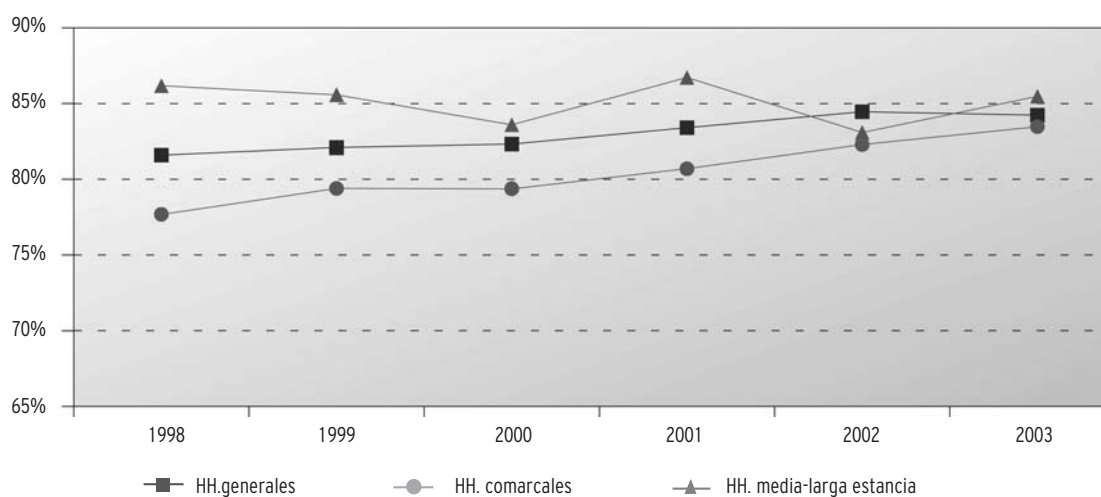
### Utilización de recursos: Indicadores básicos

	2002	2003
Índice de ocupación	84,1%	84,3%
Estancia media (días)	6,6	6,5
% urgencias ingresadas	13,7	13,5
Cesáreas	2.333	2.458
Índice de cesáreas	14,6%	14,5%

Estancia media (días) por tipo de hospital, 1998-2003



Índice de ocupación por tipo de hospital, 1998-2003



### Utilización de recursos: Alternativas a la hospitalización

	2002	2003
Hospitalización a domicilio		
Estancia media (días)	18,4	18,4
% Reingresos	13,6	12,8
% Mortalidad	10,5	9,5
Hospital de día quirúrgico (U.C.S.I.)		
Estancia media (horas)	4,3	4,3
% Traslados a hospitalización	3,03	3,3
Hospital de día médico		
Estancia media (horas)	2,7	2,7
% Traslados a hospitalización	0,6	0,5
Unidad de corta estancia		
Estancia media (días)	2,1	2,0
Unidad de cuidados paliativos		
Estancia media (días)	19,6	20,4
% Mortalidad	73,6	73,6

### Utilización de recursos: Estancia media e índice de ocupación por especialidad

SERVICIOS	Estancia Media (días)		Índice de ocupación (%)	
	2002	2003	2002	2003
Alergología	1,3	2,2	2,2	3,8
Anestesiología	3,9	3,7	83,1	82,4
Cardiología	5,7	5,7	93,2	95,8
Cuidados paliativos	21,0	20,5	72,6	75,1
Dermatología	2,8	2,9	38,5	65,9
Digestivo	8,6	8,4	105,8	105,7
Endocrinología	6,7	6,5	70,4	68,7
Enfermedades infecciosas	7,9	8,3	76,6	75,4
Hematología	10,7	10,5	85,6	80,0
Medicina intensiva	4,1	4,3	75,7	76,8
Medicina interna	9,4	9,1	95,8	103,3
Nefrología	7,4	7,2	77,9	77,4
Neumología	8,0	7,7	86,2	89,5
Neurología	7,5	7,4	96,7	95,8
Oncología médica	8,4	8,5	111,2	101,3
Oncología radioterápica	7,5	7,0	69,5	75,3
Pediatría	6,6	6,5	62,6	62,2
Psiquiatría	15,3	15,3	89,4	86,6
Rehabilitación	39,4	38,1	85,9	88,9
Reumatología	6,7	6,7	92,2	93,6
Unidad del dolor	1,4	1,3	24,6	87,1
<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>89,6</b>	<b>90,1</b>
Cirugía cardiovascular	5,3	5,1	68,1	62,7
Cirugía general	5,6	5,3	86,1	90,7
Cirugía maxilofacial	2,5	2,7	70,2	68,0
Cirugía pediátrica	1,6	1,4	49,6	26,1
Cirugía plástica	5,8	5,9	67,5	72,0
Cirugía torácica	5,5	5,5	88,6	86,4
Cirugía vascular	6,0	5,9	94,7	86,5
Neurocirugía	7,1	7,0	83,0	84,2
Oftalmología	0,2	0,2	46,5	52,0
ORL	2,6	2,4	68,0	68,4
Tocoginecología	3,0	3,0	71,4	74,4
Traumatología	6,1	5,9	82,5	88,1
Urología	5,2	5,0	79,7	80,0
<b>SERVICIOS QUIRÚRGICOS</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>82,1</b>	<b>81,2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>84,1</b>	<b>84,3</b>

**Utilización de recursos:**  
**Estancia media de los 25 GRDs más frecuentes - Hospitales de agudos**

GRD	Nombre	Estancia Media (días)	
		2002	2003
39	Procedimientos sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,03	0,01
373	Parto sin CC	2,60	2,57
541	Transtornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	9,00	9,00
359	Procedimientos sobre útero y anejos por ca. in situ y proceso no maligno sin CC	3,24	3,07
127	Insuficiencia cardíaca y shock	7,71	7,65
162	Procedimientos sobre hernia inguinal y crural, edad > 17 años	1,37	1,35
222	Procedimientos sobre la rodilla sin CC	1,16	0,99
372	Parto con CC	3,19	3,25
14	Transtornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	8,83	8,52
430	Psicosis	18,93	18,83
381	Aborto con dilatación y legrado, aspiración o histerotomía	0,95	0,98
55	Procedimientos misceláneos sobre oído, nariz, boca y garganta	1,02	0,94
119	Ligadura y stripping de venas	1,05	0,94
818	Sustitución de cadera excepto por complicaciones	12,90	12,78
143	Dolor torácico	4,28	4,30
243	Problemas médicos de la espalda	6,88	6,76
371	Cesárea sin CC	5,54	5,62
158	Procedimientos sobre ano y enterostomía sin CC	1,89	1,75
229	Procedimientos sobre mano o muñeca excepto prod. mayores sobre articulación sin CC	0,96	0,96
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	7,63	7,43
167	Apendicectomía sin diagnóstico principal complicado sin CC	3,59	3,56
225	Procedimientos sobre el pie	1,93	1,90
15	Accidente isquémico transitorio y oclusiones precerebrales	6,05	5,66
494	Colecistectomía laparoscópica sin exploración conducto biliar sin CC	2,96	3,00
183	Esofagitis, gastroenteritis y trastornos digestivos misceláneos edad > 17 sin CC	6,56	6,45
<b>TOTAL</b>		<b>6,07</b>	<b>5,94</b>

**Utilización de recursos:****Estancia media de los 25 GRDs más frecuentes - Hospitales de media - larga estancia**

GRD	Nombre	Estancia Media (días)	
		2002	2003
462	Rehabilitación	38,35	37,60
541	Transtornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	17,32	16,35
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	14,49	14,14
127	Insuficiencia cardíaca y shock	9,85	9,95
544	ICC y arritmia cardíaca con CC mayor	11,24	10,73
542	Bronquitis y asma con CC mayor	14,53	13,18
101	Otros diagnósticos de aparato respiratorio	15,97	13,63
467	Otros factores que influyen en el estado de salud	27,41	52,13
87	Edema pulmonar e insuficiencia respiratoria	14,91	19,12
97	Bronquitis y asma edad >17 sin CC	11,93	10,49
89	Neumonía simple y pleuritis edad >17 con CC	13,89	14,77
82	Neoplasias respiratorias	19,36	17,26
172	Neoplasia maligna digestiva con CC	21,33	13,38
90	Neumonía simple y pleuritis edad >17 sin CC	12,49	11,98
14	Transtornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	20,63	22,84
102	Otros diagnósticos de aparato respiratorio sin CC	11,95	12,20
540	Infecciones e inflamaciones respiratorias con CC mayor	23,18	20,67
96	Bronquitis y asma edad >17 con CC	15,46	14,41
533	Otros tr. sistema nervioso exp. ait. convulsiones y cefalea con CC	82,52	24,21
461	Procedimiento quirúrgico con dx. de otro contacto con servicios sanitarios	82,31	51,24
543	Transtornos circulatorios excepto IAM, endocarditis, ICC y arritmia con CC mayor	13,32	11,35
569	Trast. de riñón y tracto urinario excepto insuficiencia renal con CC mayor	20,08	18,86
320	Infecciones de riñón y tracto urinario edad >17 con CC	18,39	13,16
140	Angina de pecho	9,19	8,68
584	Septicemia con CC mayor	19,18	16,97
<b>TOTAL</b>		<b>22,43</b>	<b>21,28</b>

**Utilización de recursos:  
Altas ambulatorizadas por GRD - Hospitales de agudos**

GRD	Nombre	2002		2003	
		Altas	% amb.*	Altas	% amb.*
39	Procedimientos sobre cristalino con o sin vitrectomía	13.319	98,56	13.178	99,13
6	Liberación de tunel carpiano	1.215	91,11	1.360	92,65
359	Procedimientos sobre útero y anejos por ca. in situ y proceso no maligno SCC	3.227	36,04	3.124	37,29
55	Procedimientos misceláneos sobre oído, nariz, boca y garganta	2.065	49,73	1.987	53,55
222	Procedimientos sobre la rodilla SCC	2.291	34,26	2.620	40,00
40	Procedimientos extraoculares excepto órbita edad >17	891	83,16	1.042	86,76
42	Procedimientos intraoculares excepto retina, iris y cristalino	890	80,22	1.009	82,46
229	Procedimientos sobre mano o muñeca excepto prod. mayores sobre articulación SCC	1.672	45,87	1.725	47,54
162	Procedimientos sobre hernia inguinal y crural, edad > 17 años	2.860	25,00	2.985	22,68
270	Otros procedimientos sobre piel, tejido subcutáneo y mama SCC	785	63,06	976	68,34
262	Biopsia de mama y excisión local por proceso no maligno	793	62,04	856	69,98
381	Aborto con dilatación y legrado, aspiración o histerotomía	2.112	22,63	2.109	27,50
60	Amigdalectomía y/o adenectomía únicamente, edad <18	842	54,39	1.009	56,59
231	Excisión local y eliminación dispositivo fijación int. Exp. cadera y fémur	1.326	35,52	1.404	37,82
36	Procedimientos sobre retina	526	71,29	590	78,64
267	Procedimientos de región perianal y enfermedad pilonidal	785	46,37	877	52,79
158	Procedimientos sobre ano y enterostomía SCC	1.674	23,48	1.731	24,55
62	Miringotomía con inserción de tubo edad < 18	494	85,22	494	85,63
189	Otros diagnósticos de aparato digestivo edad > 17 SCC	991	43,29	932	41,63
119	Ligadura y stripping de venas	1.931	18,44	1.957	19,72
225	Procedimientos sobre el pie	1.548	23,90	1.556	23,26
163	Procedimientos sobre hernia edad < 18	325	87,38	388	85,31
365	Otros procedimientos quirúrgicos del aparato genital femenino	67	8,96	351	85,47
315	Otros procedimientos quirúrgicos sobre riñón y tracto urinario	360	59,44	466	64,16
730	Otros diagnósticos de oído, nariz, boca y garganta edad >17	465	47,74	541	46,58
<b>TOTAL</b>		<b>204.859</b>	<b>17,43</b>	<b>209.537</b>	<b>17,93</b>

\* Altas de cero (0) estancias y no exitus

**Utilización de recursos:  
Reingresos por especialidad - Hospitales de agudos**

Especialidad	% Reingresos	
	2002	2003
Anestesiología	17,65	8,00
Cardiología	9,37	8,92
Dermatología	4,00	1,27
Digestivo	8,13	9,02
Endocrinología	4,92	4,94
Enfermedades infecciosas	9,83	9,62
Hematología	14,47	14,53
Medicina interna	11,22	10,92
Medicina intensiva	6,74	7,78
Nefrología	10,88	9,45
Neumología	11,84	11,68
Neurología	5,29	5,38
Oncología médica	21,21	20,86
Oncología radioterápica	14,74	9,83
Pediatría	4,54	4,30
Psiquiatría	9,91	9,38
Radiodiagnóstico	2,22	0,00
Radiología intervencionista	5,25	2,97
Rehabilitación	5,36	2,82
Reumatología	6,91	6,06
Unidad del dolor	5,70	2,56
Unidad neonatología	3,87	4,54
Cirugía cardíaca	8,37	7,36
Cirugía general	5,39	5,58
Cirugía maxilofacial	1,50	2,27
Cirugía pediátrica	1,52	1,31
Cirugía plástica	1,69	2,30
Cirugía torácica	7,70	6,33
Cirugía vascular	5,96	5,69
Neurocirugía	5,77	7,05
Oftalmología	1,26	1,14
ORL	2,82	2,20
Traumatología	2,31	2,29
Urología	6,66	5,92
Tocoginecología	3,26	3,73
<b>TOTAL</b>	<b>5,95</b>	<b>5,89</b>

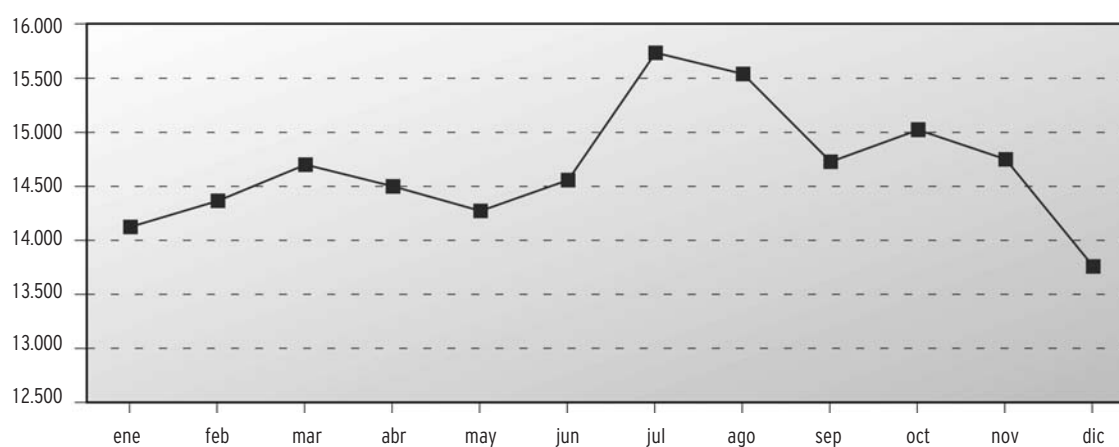
### Utilización de recursos: Reingresos por GRDs - Hospitales de agudos

GRD	Nombre	% Reingresos	
		2002	2003
541	Trastornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	17,65	17,38
127	Insuficiencia cardíaca y shock	15,29	14,30
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	18,40	17,32
430	Psicosis	9,18	9,11
379	Amenaza de aborto	35,71	35,87
544	ICC y arritmia cardíaca con CC mayor	17,16	18,23
410	Quimioterapia	10,83	12,00
383	Otros diagnósticos parto con CC	31,00	33,12
384	Otros diagnósticos parto sin complicaciones médicas	23,71	30,90
39	Procedimientos sobre cristalino con o sin vitrectomía	1,25	1,08
208	Trastornos del tracto biliar sin CC	8,05	10,41
82	Neoplasias respiratorias	17,80	16,37
14	Trastornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	5,15	6,27
89	Neumonía simple y pleuritis edad >17 con CC	11,01	10,93
172	Neoplasia maligna digestiva con CC	18,83	16,69
243	Problemas médicos de la espalda	5,90	6,41
557	Trastornos hepatobiliares y de páncreas con CC mayor	19,08	17,76
542	Bronquitis y asma con cc mayor	8,91	12,33
382	Falso trabajo de parto	78,00	84,25
101	Otros diagnósticos de aparato respiratorio con CC	14,74	14,25
373	Parto sin CC	0,68	0,87
203	Neoplasia maligna de sistema hepatobiliar o de páncreas	14,55	14,43
202	Cirrosis hepatitis alcohólica	14,64	15,67
121	Trastornos circulatorios con IAM y complicaciones mayores. Alta con vida	15,61	21,67
395	Trastornos de los hematíes edad > 17	9,34	9,66
TOTAL		5,95	5,89

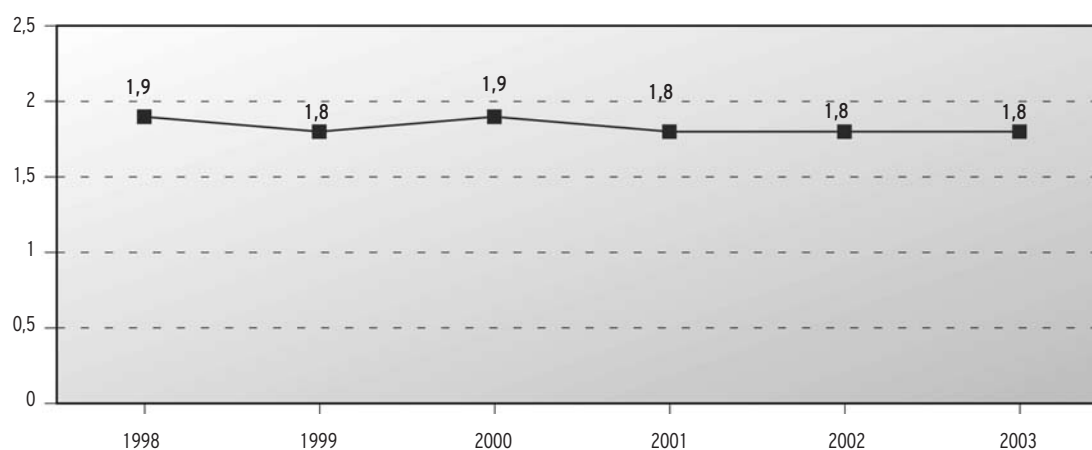
## Accesibilidad: Lista de espera quirúrgica

	2002	2003
Nº pacientes	13.576	13.759
Demora media (días)	55,19	53,76
Nº pacientes > 3 meses	2.257	2.121
% pacientes > 3 meses	16,62	15,42

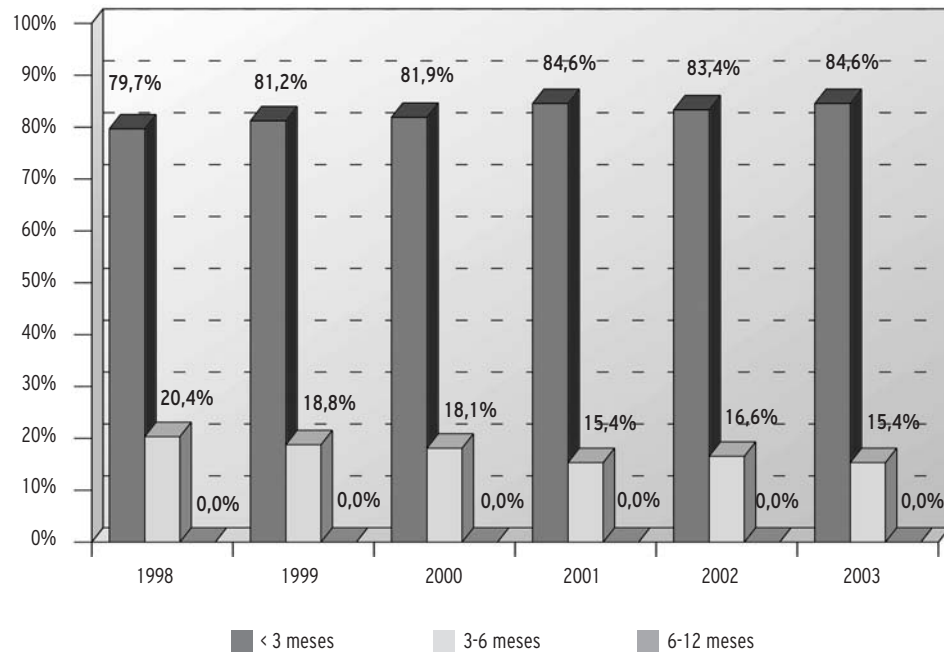
Evolución mensual del número de pacientes en lista de espera quirúrgica, 2003



Demora media en meses, 1998-2003



Tiempos de demora, 1998-2003



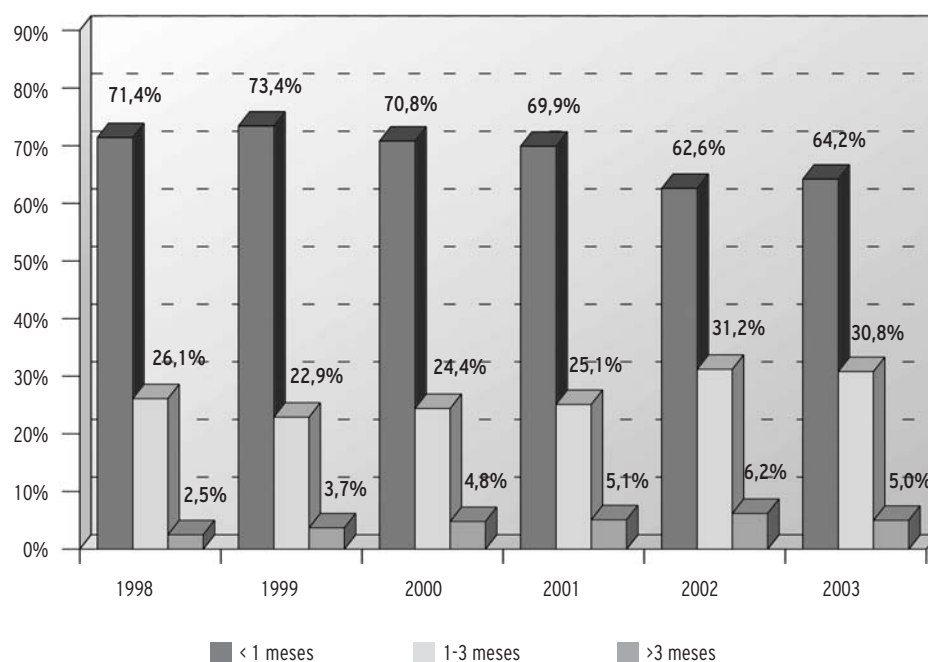
**Accesibilidad:**  
**Lista de espera quirúrgica de 25 procedimientos quirúrgicos con mayor número de pacientes**

Procedimientos	Nº pacientes		Demora media (días)	
	2002	2003	2002	2003
Cataratas	1936	2445	44,21	48,44
Hernias	1187	1188	58,21	51,81
Varices	691	778	59,48	57,46
Artroscopias	888	773	59,86	57,42
Prótesis rodilla	534	535	66,45	63,22
Otra cirugía ginecológica	421	476	48,32	49,01
Otros	477	434	45,37	52,37
Prótesis cadera	521	427	65,30	62,55
Hallux valgus	363	363	58,48	59,48
Adeno-amigdalectomías	341	352	46,88	49,68
Artrodesis / Artroplastia	290	324	64,63	68,63
Fístula -Fisura/Quiste Pilonidal	347	317	60,54	51,06
Túnel carpiano	286	298	54,55	61,53
Histerectomías	305	294	54,94	57,64
Colecistectomía Laparoscópica	339	267	58,89	49,26
C. menor anest. general	218	257	54,45	51,60
Septorrinoplastias	234	238	57,34	53,23
Excisión partes blandas	222	230	59,17	56,82
Otra cirugía digestiva	215	221	58,32	61,94
Otra cirugía ORL	252	219	53,72	57,84
Extracción material osteosintético	172	184	61,44	61,85
Otra cirugía traumatológica	225	178	62,75	55,98
Dissectomía/Fusión/Laminectomía	174	151	60,61	51,81
Osteotomía	155	150	62,74	61,83
Biop./Ext. lesión laringe	143	99	44,34	50,64

**Accesibilidad:**  
**Lista de espera de consultas externas**

Tiempos de demora	Diciembre 2002	Diciembre 2003
< 1 mes	18.982	21.729
1-3 meses	9.047	8.653
> 3 meses	2.099	1.932

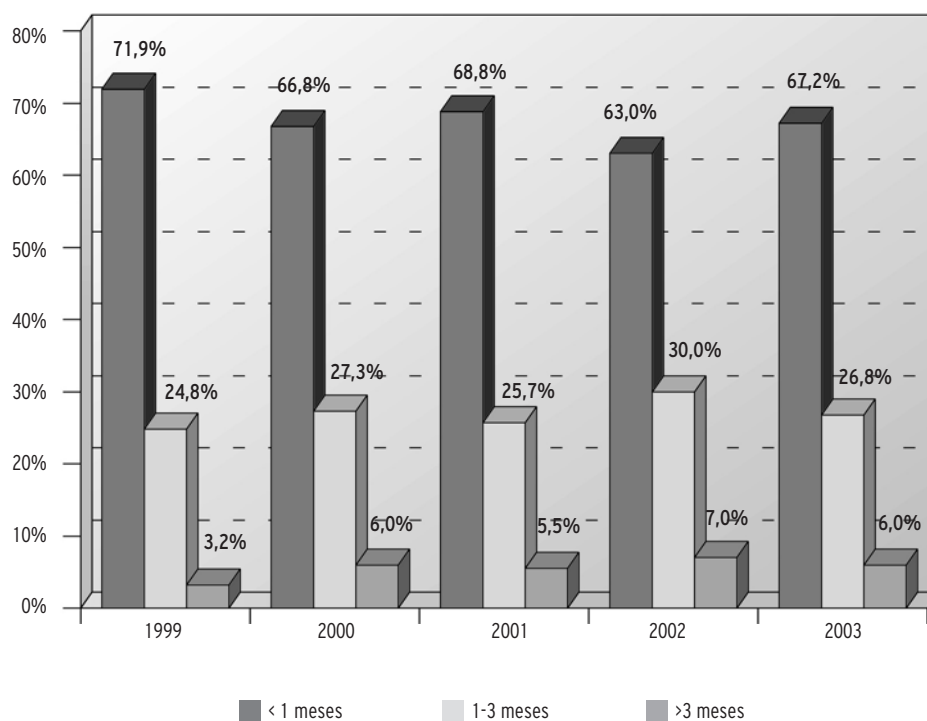
**Tiempos de demora, 1999-2003**



**Accesibilidad:**  
**Lista de espera de pruebas complementarias**

Tiempos de demora	Diciembre 2002	Diciembre 2003
< 1 mes	18.982	21.729
1-3 meses	9.047	8.653
> 3 meses	2.099	1.932

**Tiempos de demora, 1999-2003**



**Consentimiento informado**

	2002 (N=14)	2003 (N=14)
Media C.I. específicos disponibles por centro	62,6	69,1
Media C.I. específicos aprobados en el año	5,3	6,5

C.I. Consentimientos informados

N: N° de centros que han remitido datos

**Docencia**

	2002	2003
Nº residentes (MIR)	699	605
Media especialidades acreditadas por hospital docente	15,6	15,4
<b>Nº alumnos pregrado en prácticas curso 2002-2003</b>		
Licenciaturas	377	664
Diplomaturas	1.113	1.149
Técnicos especialistas	379	337

**Investigación**

	2002	2003
Nº proyectos con financiación por agencia externa aprobados ese año	33	37
Nº proyectos con financiación por agencia externa activos durante ese año	68	65

**Proceso de atención de enfermería**

	2002	2003
Evaluación externa del proceso de atención de enfermería	65,1%	72,0%
Valoración positiva del proceso de atención de enfermería usuarios/enfermeras	55,2%	54,1%

**Continuidad de cuidados: hospital - atención primaria**

	2002	2003
Número informes continuidad cuidados recibidos de AP	17.395	22.154
Número informes continuidad cuidados emitidos por AH	28.073	29.852
% coordinación AP/AH	62,0%	74,2%

**Farmacia**

	2002 (N=14)	2003 (N=14)
Gasto farmacéutico (euros)/paciente ingresado	149,1	163,4

N: N° de centros que han remitido datos

**Mortalidad**

	2002	2003
Índice de mortalidad	3,5%	3,6%
Índice necropsias	5,3%	4,6%

**Indicadores de riesgo**

	2002	2003
% pacientes con accidentes	0,4	0,6
% pacientes con úlceras pre-hospitalización	3,9	1,2
% pacientes con úlceras post-hospitalización	1,9	1,2

## Infección nosocomial

	2002		2003	
Estudios de prevalencia	%		%	
Prevalencia de infección nosocomial				
Total red	6,8	(6,0-7,6)	7,6	(6,8-8,5)
HH. de agudos (> 500 camas)	6,2	(5,2-7,3)	7,9	(6,8-9,1)
HH. de agudos (200-500 camas)	7,6	(5,8-9,4)	7,5	(5,7-9,4)
HH. de agudos (<200 camas)	3,9	(2,0-5,8)	4,8	(2,8-6,9)
HH. de media-larga estancia	11,6	(8,2-15,0)	8,9	(6,3-11,5)
Prevalencia de pacientes con infección nosocomial				
Total red	5,8	(5,16,6)	6,6	(5,8-7,4)
HH. de agudos (> 500 camas)	5,5	(4,5-6,5)	6,8	(5,7-7,9)
HH. de agudos (200-500 camas)	5,9	(4,3-7,5)	6,1	(4,4-7,7)
HH. de agudos (<200 camas)	3,6	(1,8-5,5)	4,4	(2,4-6,3)
HH. de media-larga estancia	9,9	(6,7-13,0)	8,4	(5,9-11,0)
Estudios de incidencia				
1er implante prótesis de rodilla				
I. A. Infección quirúrgica	1,3	(0,6-2,0)	1,9	(1,1-2,7)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 0	1,3	(0,3-2,3)	1,6	(0,5-2,7)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 1	0,9	(0-1,8)	2,5	(1,1-3,9)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 2	0,9	(0-2,8)	1,5	(0-3,6)
Histerectomía abdominal programada				
I. A. Infección quirúrgica			4,3	(2,8-5,8)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 0			2,2	(0,9-3,5)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 1			8,2	(3,9-12,5)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 2			14,5	(2,8-26,2)
Cirugía electiva de colon				
I. A. Infección quirúrgica	26,5	(23,5-29,5)	21,3	(18,8-23,8)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 1	18,5	(14,0-23,0)	15,1	(11,4-18,8)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 2	29,5	(25,1-33,9)	22,6	(18,9-26,3)
I. A. Infección quirúrgica NNIS 3	37,0	(28,4-45,6)	32,5	(24,9-40,2)

I.A. Incidencia acumulada

Índice NNIS: Índice de riesgo de infección quirúrgica

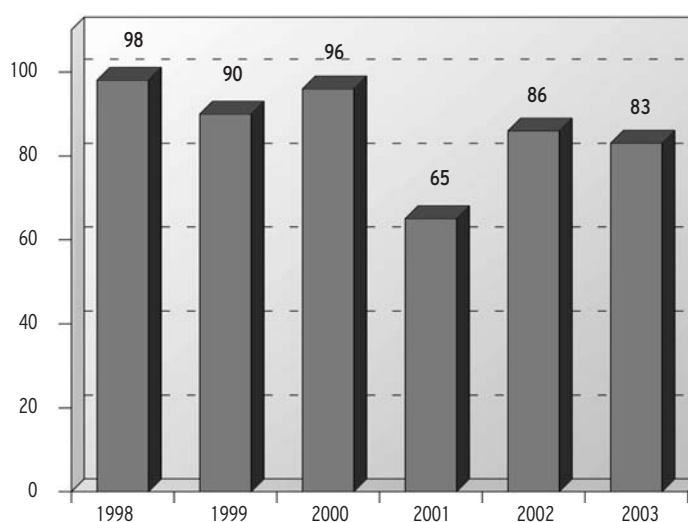
## ■ Resultados intermedios y finales: asistencia psiquiátrica y salud mental

	2002	2003
<b>Estancia media (días)</b>		
Unidades hospitalarias de corta estancia	15,5	15,7
Unidades hospitalarias de media estancia	70,3	73,4
Unidades hospitalarias de rehabilitación	97,5	92,5
<b>Índice de ocupación</b>		
	%	%
Unidades hospitalarias de corta estancia	89,4	89,6
Unidades hospitalarias de media estancia	94,4	94,9
Unidades hospitalarias de rehabilitación	94,8	95,5
Unidades hospitalarias de larga estancia	97,2	97,7
Unidades hospitalarias de gerontopsiquiatría	97,6	97,6

## ■ Resultados intermedios y finales: otros programas de atención especializada

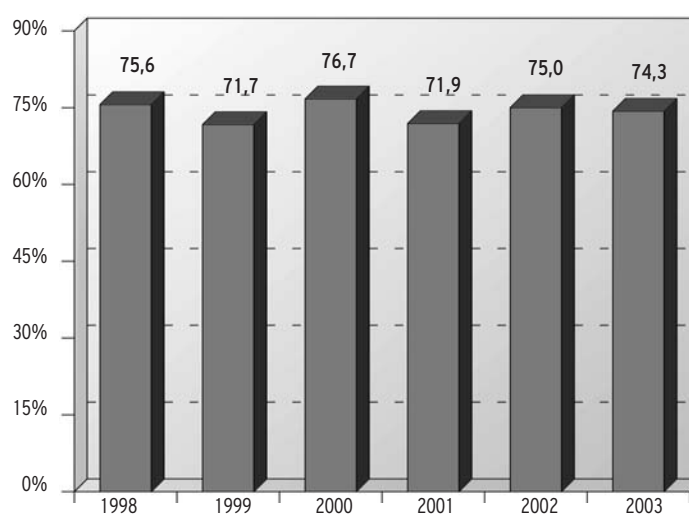
### Plan de prevención y control del SIDA

Casos de SIDA fallecidos por año en residentes de la CAPV, 1998-2003

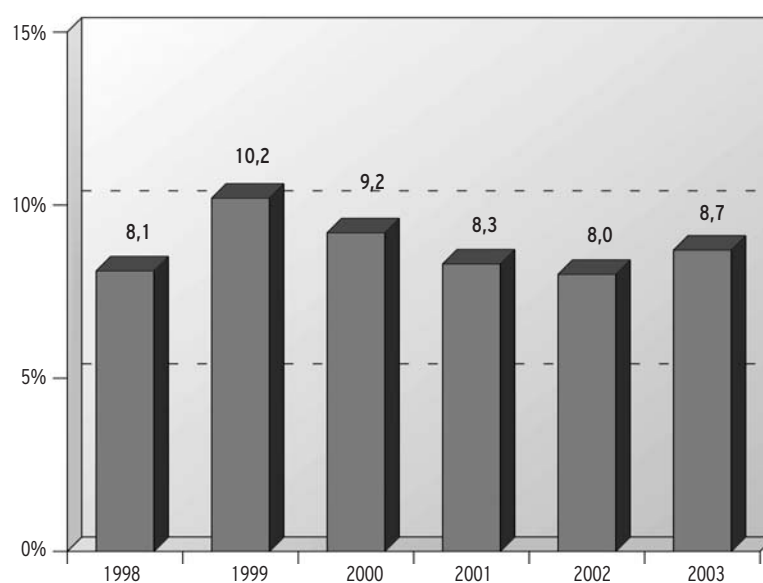


### Programa de detección precoz del cáncer de mama

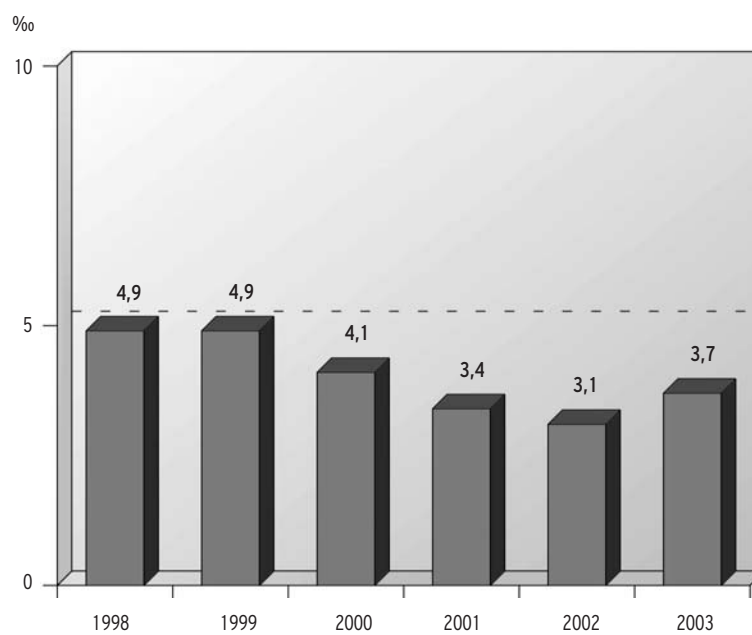
Tasa de participación, 1998-2003



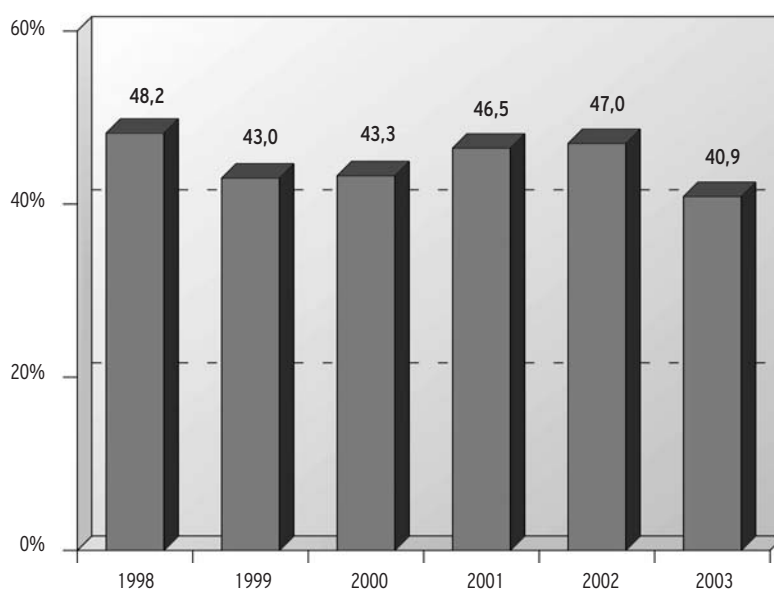
Tasa de participación: porcentaje de mujeres participantes sobre las invitadas.  
Objetivo por vuelta bienal tras completar las dos citas del programa: 80%.

**Tasa de revaloración, 1998-2003**

Tasa de revaloración: porcentaje de mujeres con pruebas radiológicas complementarias.  
Objetivo por vuelta bienal: <10%.

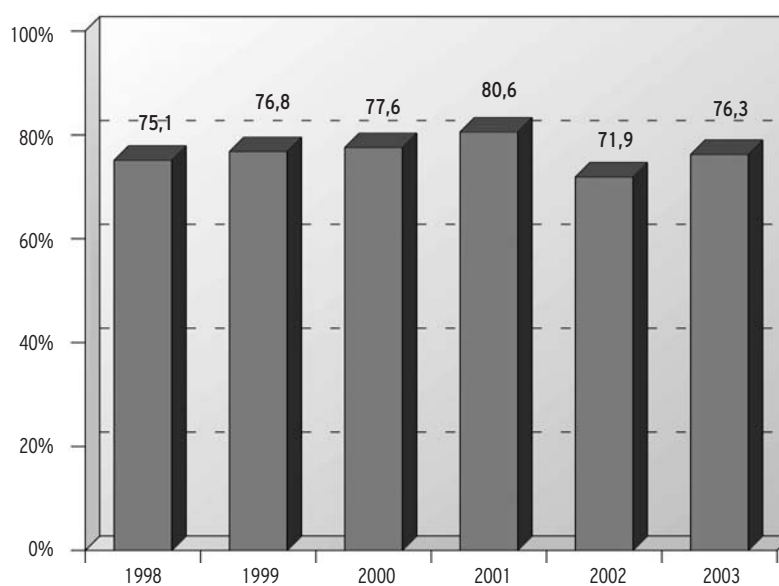
**Tasa de detección, 1998-2003**

Tasa de detección: nº de cánceres detectados por 1.000 mujeres participantes.  
Objetivo por vuelta bienal: 5 ‰ en primera vuelta y 2,5 ‰ en sucesivas.

**Porcentaje de tumores mínimos, 1998-2003**

Porcentaje de tumores mínimos: porcentaje de tumores "in situ" más invasivos hasta 1 cm. sobre el total de cánceres con tamaño conocido.

Objetivo por vuelta bienal: 30 - 35%.

**Porcentaje de tratamiento quirúrgico conservador, 1998-2003**

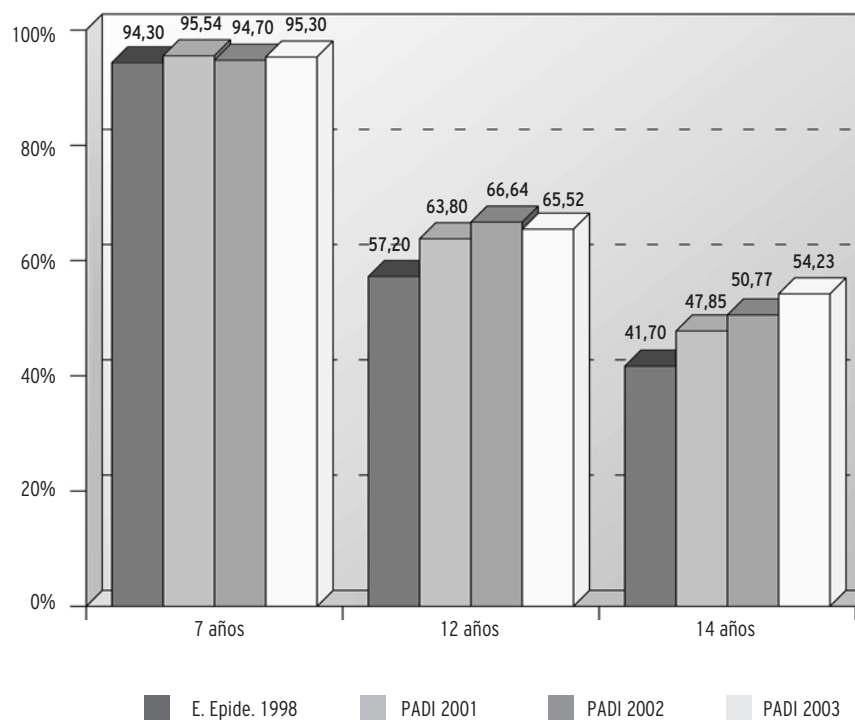
Porcentaje de tratamiento quirúrgico conservador no mutilante sobre el total de tratamientos quirúrgicos.

## Programa de asistencia dental infantil

### Población atendida (7-15 años)

EJERCICIO	POBLACIÓN	% COBERTURA
1998	162.863	61,2
1999	154.520	62,8
2000	149.117	60,5
2001	142.408	65,7
2002	139.192	65,3
2003	139.051	65,8

**% Niños libres de caries a los 7, 12 y 14 años.**  
**Datos del estudio epidemiológico dental 1998 y datos del PADI 2001- 2003**



### % Niños que utilizan de forma constante el PADI 2001- 2003

	7 años	12 años	14 años
2001	73,88%	34,58%	24,50%
2002	70,39%	34,47%	25,52%
2003	69,61%	35,74%	27,70%

## Costes

	2002	2003
<b>Coste atención primaria</b>		
Coste/TIS* (euros)	106,2	110,3
* Excepto Farmacia por receta		
<b>Costes hospitalización</b>		
Coste alta		
HH. de agudos	2.743	2.834
HH. de media-larga estancia	4.635	4.430
Total	2.806	2.891
Coste estancia		
HH. de agudos	452	477
HH. de media-larga estancia	208	212
HH. psiquiátricos	144	150
Total	378	397
<b>Costes consultas externas</b>		
Coste 1ª consulta	110	113
Coste consulta sucesiva	55	57
Coste proceso	279	290
<b>Coste urgencias</b>		
Coste urgencia no ingresada	83	87

### Costes de los 25 GRDs más frecuentes: Hospitales de agudos

GRD	Nombre	Peso Medio	Coste Proceso	
			2002	2003
39	Procedimientos sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,8301	885	914
373	Parto sin CC	0,5474	1.377	1.428
541	Trastornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	2,3654	3.275	3.327
359	Procedimientos sobre útero y anejos por ca. in situ y proceso no maligno sin CC	1,1034	2.210	2.281
127	Insuficiencia cardíaca y shock	1,4851	2.336	2.415
162	Procedimientos sobre hernia inguinal y crural, edad >17 sin CC	0,662	1.603	1.610
222	Procedimientos sobre la rodilla sin CC	1,0769	2.122	2.164
372	Parto con CC	0,7167	1.801	1.856
14	Trastornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	2,0507	3.143	3.113
430	Psicosis	1,2703	4.494	4.897
381	Aborto con dilatación y legrado, aspiración o histerotomía	0,4915	1.211	1.276
55	Procedimientos misceláneos sobre oído, nariz, boca y garganta	0,6786	1.354	1.345
119	Ligadura y stripping de venas	0,8185	1.571	1.610
818	Sustitución de cadera excepto por complicaciones	3,7557	7.417	7.569
143	Dolor torácico	0,583	968	980
243	Problemas médicos de la espalda	0,7697	1.518	1.560
371	Cesárea sin CC	0,833	2.133	2.220
158	Procedimientos sobre ano y enterostomía sin CC	0,5809	1.371	1.386
229	Procedimientos mano o muñeca excepto prd. mayores sobre articulación sin CC	0,8115	1.585	1.629
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	1,1655	1.665	1.674
167	Apendicectomía sin diagnóstico principal complicado sin CC	0,8757	2.118	2.119
225	Procedimientos sobre pie	1,1299	2.209	2.286
15	Accidente isquémico transitorio y oclusiones precerebrales	0,886	1.327	1.327
494	Colecistectomía laparoscópica sin exploración conducto biliar sin CC	0,862	2.088	2.098
183	Esofagitis, gastroenteritis y trastornos digest. misceláneos edad >17 sin CC	0,7473	1.496	1.489

### Costes de los 25 GRDs más frecuentes: Hospitales de media - larga estancia

GRD	Nombre	Peso Medio	Coste Proceso	
			2002	2003
462	Rehabilitación	1,3887	8.055	7.658
541	Trastornos respiratorios excepto infecciones, bronquitis, asma con CC mayor	2,3654	4.461	4.488
88	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	1,1655	2.410	2.223
127	Insuficiencia cardíaca y shock	1,4851	2.282	2.103
544	ICC y arritmia cardíaca con CC mayor	3,4787	4.598	4.345
542	Bronquitis y asma con CC mayor	1,4123	2.572	2.554
101	Otros diagnósticos de aparato respiratorio con CC	1,002	1.944	1.816
467	Otros factores que influyen en el estado de salud	0,3867	1.615	1.259
87	Edema pulmonar e insuficiencia respiratoria	1,5423	3.659	3.917
97	Bronquitis y asma edad >17 sin CC	0,703	1.339	1.299
89	Neumonía simple y pleuritis edad > 17 con CC	1,3692	3.026	2.659
82	Neoplasias respiratorias	1,9133	4.281	3.724
172	Neoplasia maligna digestiva con CC	2,1112	4.720	4.110
90	Neumonía simple y pleuritis edad > 17 sin CC	0,8301	1.878	1.708
14	Trastornos cerebrovasculares específicos excepto AIT y HI	2,0507	7.279	5.587
102	Otros diagnósticos de aparato respiratorio sin CC	0,6215	1.211	1.114
540	Infecciones e inflamaciones respiratorias con CC mayor	3,5462	7.477	7.039
96	Bronquitis y asma edad >17 con CC	0,9254	2.076	1.717
533	Otros tr. sistema nervioso exp. AIT, convulsiones y cefalea	4,6815	15.023	11.372
461	Procedimiento quirúrgico con dx. de otro contacto con servicios sanitarios	0,6861	3.891	3.737
543	Trastornos circulatorios excepto IAM, endocarditis, ICC y arritmia con CC mayor	2,8142	5.553	4.162
569	Trastornos de riñón y tracto urinario exp. Insuficiencia renal con CC mayor	1,6963	3.636	3.231
320	Infecciones de riñón y tracto urinario edad >17 con CC	1,0591	2.588	1.870
140	Angina de pecho	0,891	907	1.124
584	Septicemia con CC mayor	3,8232	7.840	7.273

## Contrato programa

	2002	2003
Hospital Santiago	51.434.540	54.126.209
Hospital Txagorritxu	88.646.740	93.942.024
Hospital Donostia	199.020.240	215.435.348
Hospital Basurto	151.639.060	160.243.206
Hospital Galdakao	83.940.260	87.877.744
Hospital Cruces	216.558.060	232.306.274
<b>Total hospitales generales</b>	<b>791.238.900</b>	<b>843.930.805</b>
Hospital Alto Deba	15.815.700	17.048.792
Hospital Bidasoa	22.127.780	22.864.606
Hospital Zumarraga	24.903.670	26.950.624
Hospital Mendaro	21.403.020	22.601.205
Hospital San Eloy	29.155.110	30.670.844
<b>Total hospitales comarcales</b>	<b>113.405.280</b>	<b>120.136.071</b>
Hospital Leza	4.788.910	4.984.986
Hospital Santa Marina	11.870.880	12.521.139
Hospital Gorliz	11.379.240	12.123.143
<b>Total hospitales media y larga estancia</b>	<b>28.039.030</b>	<b>29.629.268</b>
Hospital psiquiátrico y salud mental extrahospitalaria de Araba	16.541.230	17.044.534
Salud mental extrahospitalaria de Gipuzkoa	5.849.750	6.218.854
Salud mental extrahospitalaria de Bizkaia	10.870.850	11.573.164
Hospital Bermeo	10.228.010	10.667.033
Hospital Zaldibar	9.508.130	9.937.792
Hospital Zamudio	11.913.840	12.553.131
<b>Total salud mental</b>	<b>64.911.810</b>	<b>67.994.508</b>
Comarca Araba	28.516.080	29.978.677
Comarca Gipuzkoa Este	38.927.290	41.500.899
Comarca Gipuzkoa Oeste	34.771.810	36.390.453
Comarca Bilbao	37.798.490	39.855.578
Comarca Interior	34.528.340	36.889.003
Comarca Uribe	19.186.510	20.458.565
Comarca Ezkerraldea-Enkarterri	33.424.400	35.410.387
<b>Total comarcas</b>	<b>227.152.920</b>	<b>240.483.562</b>
Dirección General	46.392.960	50.506.164
Emergencias	8.858.720	8.983.032
Centro vasco de transfusión y tejidos humanos	10.335.000	11.431.421
<b>Total Resto</b>	<b>65.586.680</b>	<b>70.920.617</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.290.334.647</b>	<b>1.373.094.830</b>

