

# 2005-2009

## Memoria de una Legislatura



**2005-2009**  
Memoria de una Legislatura



#### **Consejo de Administración de Osakidetza**

Gabriel Mª Inclán Iribar	Consejero de Sanidad <b>(Presidente)</b>
Rafael Cerdán Arandia	Viceconsejero de Sanidad <b>(Vicepresidente)</b>
Jon Lezertua Rodríguez	Viceconsejero de Desarrollo y Cooperación Sanitaria <b>(Vocal)</b>
Manuel Urquijo Urrutia	Viceconsejero de Economía, Presupuestos y Control Económico del Departamento de Hacienda <b>(Vocal)</b>
Begoña Otalora Ariño	Directora de Servicios, Departamento de Sanidad <b>(Vocal)</b>
José Antonio Ortiz Osegueda	Director de Régimen Jurídico, Departamento de Sanidad <b>(Secretario)</b>
Pedro Hernando Arranz	Director de Presupuestos, Departamento de Hacienda <b>(Vocal)</b>
Gloria Quesada Menéndez	Directora General de Osakidetza

#### **Consejo de Dirección de Osakidetza**

Gloria Quesada Menéndez	Directora General
Michol González Torres	Directora de Asistencia Sanitaria
José Andrés Blasco Altuna	Director de Recursos Humanos
Jon Etxeberria Cruz	Director Económico Financiero
Martín Begoña Oleaga	Subdirector de Informática y Sistemas de Información

# ÍNDICE

<b>1. CARTA DE PRESENTACIÓN . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>2. EL COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA . . . . .</b>	<b>6</b>
2.1. Compromiso con la atención primaria . . . . .	7
2.2. Mejora de la calidad en cifras . . . . .	9
2.2.1. Atención primaria. . . . .	9
2.2.2. Atención especializada . . . . .	10
2.3. Innovación y tecnología sanitaria . . . . .	12
2.4. Implantación y desarrollo de nuevas actividades asistenciales . . . . .	13
2.4.1. Nuevos programas . . . . .	13
2.4.2. Mejoras en programas ya existentes . . . . .	14
2.4.3. Nuevas actividades. . . . .	15
2.4.4. Coordinación en Salud Mental . . . . .	16
2.4.5. Programas de Seguridad Clínica. . . . .	17
<b>3. EL COMPROMISO CON LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN . . . . .</b>	<b>18</b>
<b>4. EL COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN . . . . .</b>	<b>22</b>
4.1. Sistemas de información y Tecnología no asistencial . . . . .	23
4.2. Infraestructura y Comunicaciones. . . . .	23
4.3. Innovación en gestión . . . . .	23
4.4. Investigación . . . . .	24
<b>5. PLAN DE MODERNIZACIÓN. INVERSIONES . . . . .</b>	<b>26</b>
<b>6. RECONOCIMIENTOS EXTERNOS . . . . .</b>	<b>30</b>
6.1. Premios a la Excelencia en Gestión según el modelo EFQM. . . . .	31
6.2. Certificaciones ISO . . . . .	32
<b>7. LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, EN NIVELES DE EXCELENCIA . . . . .</b>	<b>34</b>

## BEZEROAK ATENDITZEKO EREMUA

MEDIKUA JARRI ETA ALDATZEA

AURRETIKO ZITA

ETXERAKO ABISUAK

ADMINISTRAZIOKO TRAMITEAK

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIAK



## AREA DE ATENCION AL CLIENTE

ASIGNACION Y CAMBIO DE MEDICO

CITA PREVIA

AVISOS A DOMICILIO

TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES



## 1. CARTA DE PRESENTACIÓN

## Compromisos y logros de un proceso hacia la innovación

Concluye una etapa y se impone un momento de reflexión para el análisis. El balance del tiempo vivido y compartido, con sus claroscuros, se apoya en la luz que proyectan los datos, convertidos en aliados fieles que levantan testimonio legítimo e imparcial de este periodo.

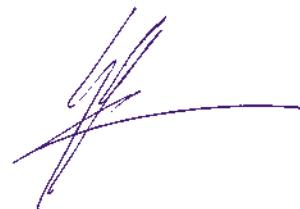
Hoy más que nunca, Osakidetza es referente de la sanidad pública europea. Sigue vivo su objetivo naciente, el desarrollo de un modelo de servicio público basado en el derecho de la ciudadanía a recibir prestaciones en condiciones de igualdad y con la calidad máxima. Ese compromiso histórico, que ha sido y es el referente de nuestro trabajo, se ha reafirmado en los planes sucesivos que definen la estrategia de Osakidetza, en los que se manifiestan patentes la apuesta decidida por un modelo orientado hacia la calidad total y la excelencia.

Las nuevas respuestas que Osakidetza ofrece hoy a la ciudadanía han tenido en cuenta las distintas variables que inciden en la sanidad vasca y la necesidad de aportar soluciones

a cuestiones que son claves para mantener la posición de referencia en Europa. El camino emprendido discurre ya por una senda que va desde la exelencia hacia la innovación, asegurando, en todo caso, la perdurabilidad y sostenibilidad de nuestro sistema.

La evolución experimentada por Osakidetza en los últimos años se concreta en un crecimiento sustancial en los indicadores más importantes. Estos resultados son el fruto de un doble compromiso con toda la ciudadanía: del Gobierno Vasco, priorizando las necesidades de nuestra sanidad pública, y de las personas que formamos parte de esta organización.

Hoy hacemos balance de un periodo caracterizado por la solvencia del servicio, en el que la esencia de lo conseguido permanecerá porque se asienta en principios sólidos. Nuestros han sido los compromisos; nuestra la gestión y de toda la sociedad son los logros alcanzados.



Gloria Quesada  
Directora General



## 2. EL COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

Osakidetza es el eje sobre el que gravita el sistema sanitario de Euskadi. Su misión es proveer los servicios públicos de salud que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, bajo los principios de la equidad, la eficiencia y la calidad, mediante el desarrollo de actividades de promoción, prevención, cuidado y mejora de la misma.

La evolución de las enfermedades crónicas y las demandas crecientes de servicios, tanto en cantidad como en calidad, por parte de una población cada vez más formada e informada, con niveles económicos y culturales crecientes, ha caracterizado el uso que la ciudadanía ha hecho de las prestaciones sanitarias ofertadas durante los cuatro últimos años. El aumento de los recursos y su uso eficiente nos ha permitido ofrecer una respuesta excelente a estas necesidades.

## 2.1. Compromiso con la Atención Primaria

Hemos realizado un gran esfuerzo durante toda la legislatura por dotar a la Atención Primaria de los recursos necesarios para conseguir que este servicio sea accesible, resolutivo y de calidad. Este esfuerzo, además, se ha hecho patente en la declaración del primer compromiso público que Osakidetza ha adquirido con la sociedad vasca en su Plan Estratégico: mejorar la asistencia en Atención Primaria adecuando los recursos a las necesidades.

### ● Recursos humanos

Se ha **reforzado la plantilla** de las Comarcas dedicada a Atención Primaria, especialmente las categorías de médicos de familia, pediatras, personal de enfermería y personal de las áreas de atención al cliente. En este periodo, el número de médicos de familia ha pasado de 1.270 a 1.542; el de pediatras, de 266 a 291; el de profesionales de enfermería, de 1.481 a 1.557 y el de auxiliares administrativos, de 783 a 826.

Todo ello, ha posibilitado que Osakidetza pase de una media de 1.724 tarjetas individuales sanitarias (TIS) asignadas a cada médico de familia en el año 2005 a 1.531 en el ejercicio 2008, para alcanzar en 2009 el compromiso de 1.500 TIS máximo por cupo.

**La plantilla de médicos de familia ha pasado de 1.270 a 1.542, lo que ha posibilitado reducir el número de TIS por facultativo a 1.531.**



### ● Incremento de la capacidad resolutiva de atención primaria

En estos cuatro años se ha dotado a los profesionales de la Atención Primaria de las herramientas, metodologías y tecnologías que han permitido aumentar la capacidad resolutiva de los problemas de salud que presentan los usuarios en el primer nivel de la atención sanitaria. **Acceso a la mayoría de pruebas diagnósticas de laboratorio, pruebas de radiología, endoscopia digestiva y pruebas cardiológicas** son algunos de los ejemplos.

Además, la **telemedicina** ha experimentado un fuerte impulso, evitando desplazamientos y esperas innecesarias a los pacientes. Por ejemplo, en la actualidad el 100% de las comarcas dispone de **retinógrafo**. Se está utilizando también la **teledermatología**, en la Comarca Interior junto con el Hospital de Galdakao-Usansolo.

El **programa de terapia de anticoagulación oral** para llevar a los centros de Atención Primaria el seguimiento de los pacientes que la necesitan ha experimentado un importante aumento en su despliegue, pasando de 29 centros en 2005 a 259 en 2008. Este programa ha exigido la integración de los sistemas de información de hematología y de 3S Osabide.



### ● Accesibilidad

Uno de los compromisos de la Atención Primaria es la accesibilidad y la continuidad en la prestación. La construcción o reforma de **28 Centros de Salud y Consultorios**, la creación de **nuevas unidades de Atención Primaria (UAP)** y la **ampliación de la oferta de horario de tarde** han sido tres de las principales acciones que han contribuido a su mejora. Así, se ha actuado sobre el 10% de los centros de la red de Atención Primaria.

El 100% de las Comarcas dispone de oferta de horario de tarde. En estos cuatro años se ha conseguido que la totalidad de los centros de Atención Primaria ubicados en zonas urbanas oferten sus servicios en dicho horario.

### ● La tecnología al servicio del profesional y de la ciudadanía

Uno de los retos a los que se ha enfrentado la Atención Primaria en los cuatro últimos años ha sido la necesidad de *desburocratizar* el sistema organizativo de trabajo. Para ello, se ha dado un fuerte impulso al desarrollo de las tecnologías disponibles, incorporándolas al trabajo diario. Desde el año 2005, todos los centros de la red tienen implantada la denominada **historia clínica electrónica 3S-Osabide**, con unos niveles de utilización superiores al 85%. Este hecho posibilita atender a los usuarios en cualquiera de los Centros de Salud o PAC, disponiendo de su historia clínica electrónica. Además, se ha desarrollado el programa **GLOBAL CLINIC**, que permite consultar desde Atención Primaria la información relevante de un paciente, que figura en su historia clínica hospitalaria, y el **Visor de Historia Clínica Osabide**, que posibilita el acceso a un resumen de la historia clínica de Atención Primaria de los pacientes atendidos por Emergencias o que acuden a las Urgencias Hospitalarias.

Otros proyectos relevantes en el terreno tecnológico han sido los siguientes:

- **Receta Electrónica.** Permitirá que toda la medicación pautada por el médico en su consulta sea dispensada en cualquier farmacia de la CAPV, facilitando al paciente su retirada y al farmacéutico conocer toda la prescripción del usuario.
- **Cita Previa a través de WEB.** En 2006 se puso a disposición de los ciudadanos el acceso a la solicitud de cita Web para consultas de medicina y pediatría.
- **Call Center.** Sistema que permite mejorar el procedimiento de cita médica a través de la atención telefónica mediante la integración de los operativos disponibles.

### ● Integración entre Niveles

Osakidetza ha apostado durante esta legislatura por un nuevo enfoque del proceso de atención al usuario/a que consolide la coordinación e integración de la Atención Primaria y la Atención Especializada. Se pretende con ello reducir al máximo la discontinuidad en la atención y desarrollar un proceso más rápido, coordinado, transparente y de fácil acceso para el Usuario/Paciente. Para ello se ha revisado el modelo organizativo asociado al proceso asistencial y se ha diseñado un proyecto de coordinación entre la Atención Primaria y la Atención Especializada, cuya implantación y pilotaje se pone en marcha entre el Hospital de Bidasoa y la Comarca Ekielde.

*La construcción de nuevos Centros de Salud y Consultorios, la creación de nuevas unidades de Atención Primaria y la ampliación de la oferta en horario de tarde en el 100% de las Comarcas es la constatación del compromiso cumplido para lograr la accesibilidad en las prestaciones.*

### ● Capacitación y formación continuada

Otro de los pilares fundamentales de la mejora e incremento de la capacidad resolutiva de la Atención Primaria es la formación continua de sus profesionales. Desde Osakidetza, junto con el Departamento de Sanidad, se ha promovido e impulsado la elaboración de **Guías de práctica clínica**, de gran calidad y reconocidas tanto en foros nacionales como internacionales. Con relación a la formación continuada se ha apostado por el denominado **e-learning**, poniendo en marcha el programa sobre el Uso Racional del Medicamento (URM). Un total de 1.447 profesionales han recibido esta formación hasta el momento.

## 2.2. Mejora de la calidad en cifras

### 2.2.1. Atención Primaria

La Atención Primaria, como puerta de entrada al sistema sanitario, tiene que dar respuesta a toda la demanda que recibe. Para ello, se ha incrementado la plantilla de profesionales sanitarios y se ha reducido el número de pacientes asignados a cada médico, lo que ha posibilitado una mejora del **tiempo medio de atención** dedicado a cada paciente.

El nivel de **uso de la historia clínica informatizada 3S Osabide** ha pasado de un 70% en 2005 a más de un 85% en 2008.

La mejora de la práctica asistencial, teniendo como referencia la evidencia científica, es otro de los ámbitos donde se ha trabajado en estos años. Así, en 2005 disponíamos de dos **guías de práctica clínica** y en 2008, de seis más.

2005	2008
HTA	HTA revisada
Asma	Lumbalgia
	Diabetes mellitus tipo 2
	Cuidados paliativos
	Hipercolesterolemia
	Farmacoterapéutica

#### ● Mejora de la calidad de prescripción farmacéutica

El análisis del **consumo de medicamentos** en Atención Primaria muestra una tendencia a la contención del gasto. De esta manera, se ha pasado de un incremento del gasto del 10,15% en 2005 al 5,52% en 2008.

#### INCREMENTO DEL GASTO

	2005	2008
CAPV	10,15%	5,52%
ESTADO	5,63%	6,88%

Se constata el incremento significativo de la **prescripción de medicamentos genéricos**, que pasa de un 10,22% en el año 2005 a un 18,69% en 2008.

La novedad de este periodo ha sido la posibilidad de empezar a analizar y evaluar indicadores de **adecuación de la indicación/prescripción, basados en la evidencia científica**.

*El consumo de medicamentos genéricos en Atención Primaria representa hoy el 18,69% frente al 10,15% en el año 2005.*



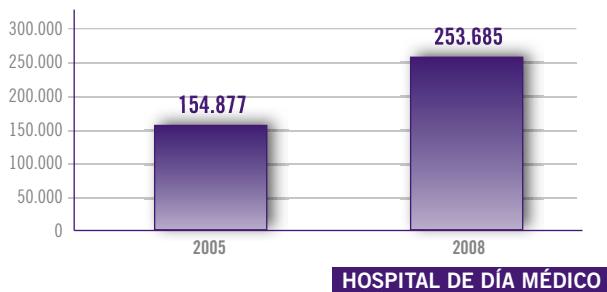
## 2.2.2. Atención especializada

Los retos principales que ha abordado Osakidetza en el ámbito de la calidad de la atención especializada en esta legislatura han sido la mejora de los tiempos de resolución —con la consecuente disminución de las demoras para consultas externas y pruebas complementarias y la garantía de un plazo máximo de espera en intervenciones programadas— y la potenciación de las alternativas a la hospitalización tradicional.

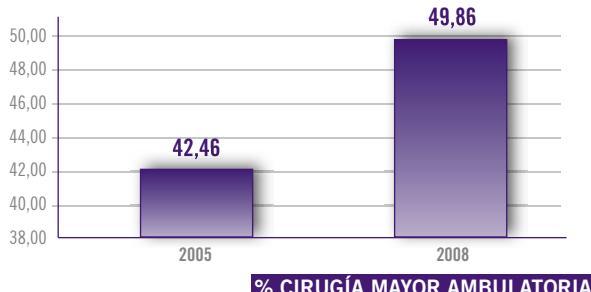
### ● Extensión de alternativas a la hospitalización tradicional

Osakidetza ha ampliado su oferta en materia de **hospitalización a domicilio** para alcanzar el objetivo de lograr una cobertura superior al 98% de la población de Euskadi. El número de ingresos, que ha aumentado un 48,81%, ha pasado de 4.480 en el año 2005 a 6.667 en 2008.

Ha sido muy significativo el aumento de la actividad en **procedimientos realizados en hospital de día médico**, que ha pasado de 154.877 a 253.685 entre los años 2005 y 2008, lo que supone un incremento del 63,79%.



El porcentaje de **cirugía mayor ambulatoria** (CMA) ha aumentado el 7,4% entre 2005 y 2008, alcanzado la cifra récord del 53,9% en el primer trimestre de 2009.



### ● Gestión de las demoras

El cumplimiento del compromiso adquirido por el Lehen-dakari en el Parlamento Vasco de que todos los pacientes sean atendidos en el plazo de 30 días en consultas externas y pruebas complementarias ha sido otro de los retos en la Gestión de Osakidetza.



### ● La demora media en Consultas Externas ha descendido en 51,6 días.

Los tiempos de espera para la realización de intervenciones programadas se han reducido de manera notable. La **demora media quirúrgica** ha pasado de 55,17 días en el año 2005 a 48,04 en 2008, lo que supone una disminución de 7,13 días.

La **demora media en Consultas Externas** ha descendido en 51,6 días, pasando de 74,03 a 22,43 días entre 2005 y 2008.

La **demora media en Pruebas Complementarias** ha pasado de 31,47 días en 2005 a 19,08 en 2008, lo que ha supuesto un descenso de 12,39 días.

### ● Salud mental

En el ámbito de la salud mental se han producido cambios importantes en estos últimos cuatro años. Se ha profundizado en el modelo comunitario, lo que ha supuesto un cambio radical en los dispositivos y modelo de gestión del Trastorno Mental Severo y que se evidencia en:

- **Disminución de las camas de larga estancia** de Hospitales Psiquiátricos. El número de camas se ha reducido de 804 a 761 entre los años 2004 y 2009, lo que supone una disminución del 5,5% y la reconversión de recursos en medidas de soporte comunitario.

**La población cubierta con servicio de ambulancias en una crona inferior a los 15 minutos ha pasado del 68% al 96% entre los años 2005 y 2008.**

- **Aumento de las plazas de Hospital y Centro de Día destinados al soporte comunitario** del Trastorno Mental Severo. De las 203 plazas del año 2004 se ha pasado a 367 en 2009, lo que representa un incremento del 81%.
- **Aumento de la integración comunitaria de pacientes con Trastorno Mental Severo** en seguimiento dentro de programas de tratamiento asertivo comunitario. Se ha pasado de 408 pacientes en 2004 a 606 en el año 2009, el 31% más.

### ● Emergencias

La mejora de la calidad llevada a cabo en el ámbito de Emergencias también se constata con cifras. Los **tiempos medios de respuesta** de las ambulancias de soporte vital avanzado (**SVA**) han pasado de 11 minutos 12 segundos en el año 2005 a 8 minutos 58 segundos en 2008.

2005	2008
11 min 12 segs	8 min 58 segs

Los tiempos de respuesta de las ambulancias de soporte vital básico (**SVB**) se sitúan actualmente en 6 minutos 31 segundos frente a los 9 minutos 25 segundos del año 2005.

2005	2008
9 min 25 segs	6 min 31 segs

El **porcentaje de población cubierta** en una crona menor de 15 minutos ha pasado del 68% al 96%.

2005	2008
68,0 %	96,0%

La **dotación de recursos** también ha experimentado un importante crecimiento.

	2005	2008
AMBULANCIAS SVA	8	10
HELICÓPTERO SVA	0	1
AMBULANCIAS SVE	4	10
AMBULANCIAS SVB	51	61

Además, el número de desfibriladores semiautomáticos en la red de transporte sanitario urgente ha pasado de 8 a 82.

### ● Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos

El Centro Vasco de Transfusión mantiene en 2008 su capacidad de autosuficiencia al 100%. En 2008 ha suministrado un total de 236 unidades a otras Comunidades Autónomas, siendo las actividades más destacadas:

- **Incremento global de la donación de sangre en alrededor de un 10%.** Donaciones totales de sangre en 2008: 102.000.
- **Finalización de la centralización de las actividades de la comunidad relativas a la obtención, procesamiento y distribución de tejidos** dentro de la estructura del Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos.
- **Puesta en marcha de la aplicación informática ODOLBIDE** que ha permitido la creación de una red informática en donación y transfusión de nuestro centro con todos los hospitales de Osakidetza.
- **Creación del área de Biología Molecular** del centro con la implantación de técnicas de tipificación genética eritrocitaria y plaquetar (bloodchip).
- **Implantación**, en colaboración con la Fundación BIO, **del Banco de DNA poblacional de la comunidad**, e inicio de suministro de muestras de estas características a los grupos investigadores.
- **Puesta en marcha del Banco de Sangre de Cordón Umbilical** en colaboración con Coordinación de trasplantes y del laboratorio de tipificación HLA para estos productos y para el análisis de donantes de médula ósea de forma complementaria a los existentes.
- **Inicio de las obras de reforma y de las nuevas instalaciones del CVTTH**, que previsiblemente finalizarán en 2010.



## 2.3. Innovación y tecnología sanitaria

Un elemento clave para prestar una asistencia sanitaria de alta calidad es la incorporación de innovaciones en tecnología sanitaria que posibilitan realizar diagnósticos y tratamientos más eficaces, con menos riesgo para el paciente y en el menor tiempo posible. A continuación se presentan los avances tecnológicos incorporados en los últimos cuatro años, que se suman a la alta tecnología ya existente en nuestro sistema sanitario y a las inversiones en equipamiento.

### ● Digitalización

La puesta en marcha de la primera fase de Digitalización de la Imagen Radiológica en los tres territorios permite disponer de la historia radiológica única en Osakidetza, eliminando el soporte placa. Esta primera fase, ahora en desarrollo que engloba los Hospitales de Basurto, Cruces, Donostia, Galdakao-Usansolo y Txagorritxu finaliza en julio de 2009 y se completará con una segunda fase, ya en estudio y planificada, para el resto de las organizaciones, que concluye en diciembre de 2010.

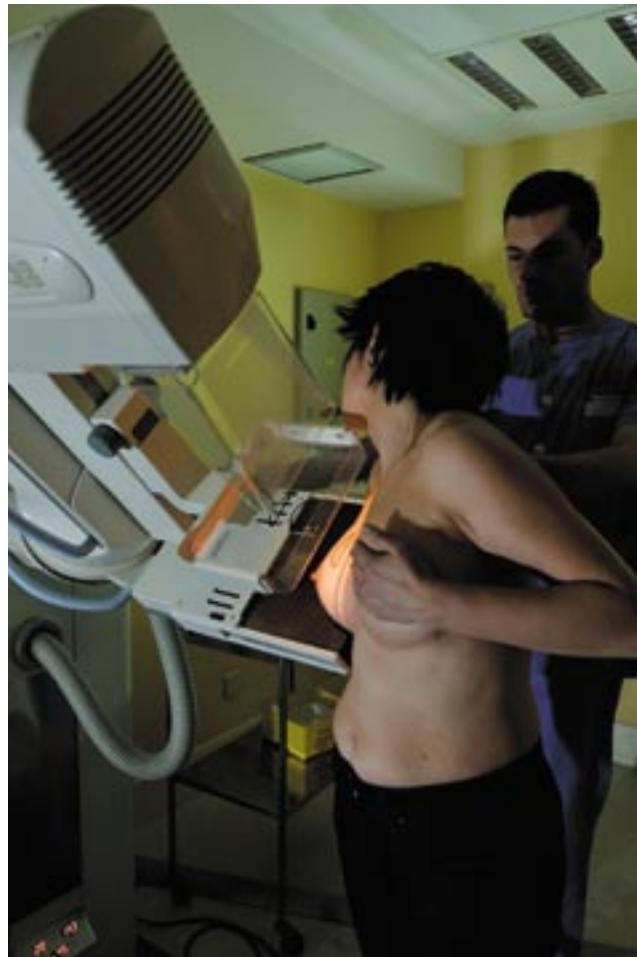
### ● Reconocimiento de voz

Junto a la historia radiológica única, la herramienta de reconocimiento de voz es una solución que permite disponer del informe en toda la organización en el momento de su realización, acortando tiempos y evitando errores de transcripción.

### ● Telemedicina

- **Oftalmología:** extensión de la teleretinografía.
- **Dermatología:** aplicación de la teledermatología en la Comarca Interior y en Hospital Galdakao-Usansolo.
- **Patología Coronaria:** envío telemático de electrocardiograma desde la ambulancia a la unidad coronaria del Hospital de Txagorritxu.

**Osabide, la solución informática que permite disponer de la Historia Digital Única por paciente, está implantada en el 100% de los Centros de Atención Primaria. En 2009 finalizará su instalación en toda la red de Atención Especializada.**



### ● Historia Clínica Digital Única

Osabide es la solución informática que permite disponer de la Historia Clínica Digital Única por paciente. Actualmente se encuentra implantado en el 100% de los centros de Atención Primaria y a lo largo de este año se finalizará la implantación en Atención Especializada.

### ● Integración de los sistemas de información asistenciales

Hasta el despliegue a la totalidad de la red del proyecto de historia clínica digital única se han desarrollado dos sistemas que permiten la visión bidireccionalmente de la historia clínica del paciente mediante el programa **Global Clinic** y el **Visor de la Historia Clínica Osabide**.

### ● Otras innovaciones terapéuticas y diagnósticas

- Gammacámara con Tescan en el Hospital Santiago.
- Diagnóstico genético molecular en cáncer de mama y colon.

*El proceso de digitalización de la imagen radiológica, cuyo desarrollo ha llegado a los grandes hospitales, se ampliará al resto de organizaciones y supondrá la eliminación de las tradicionales placas de radiología.*

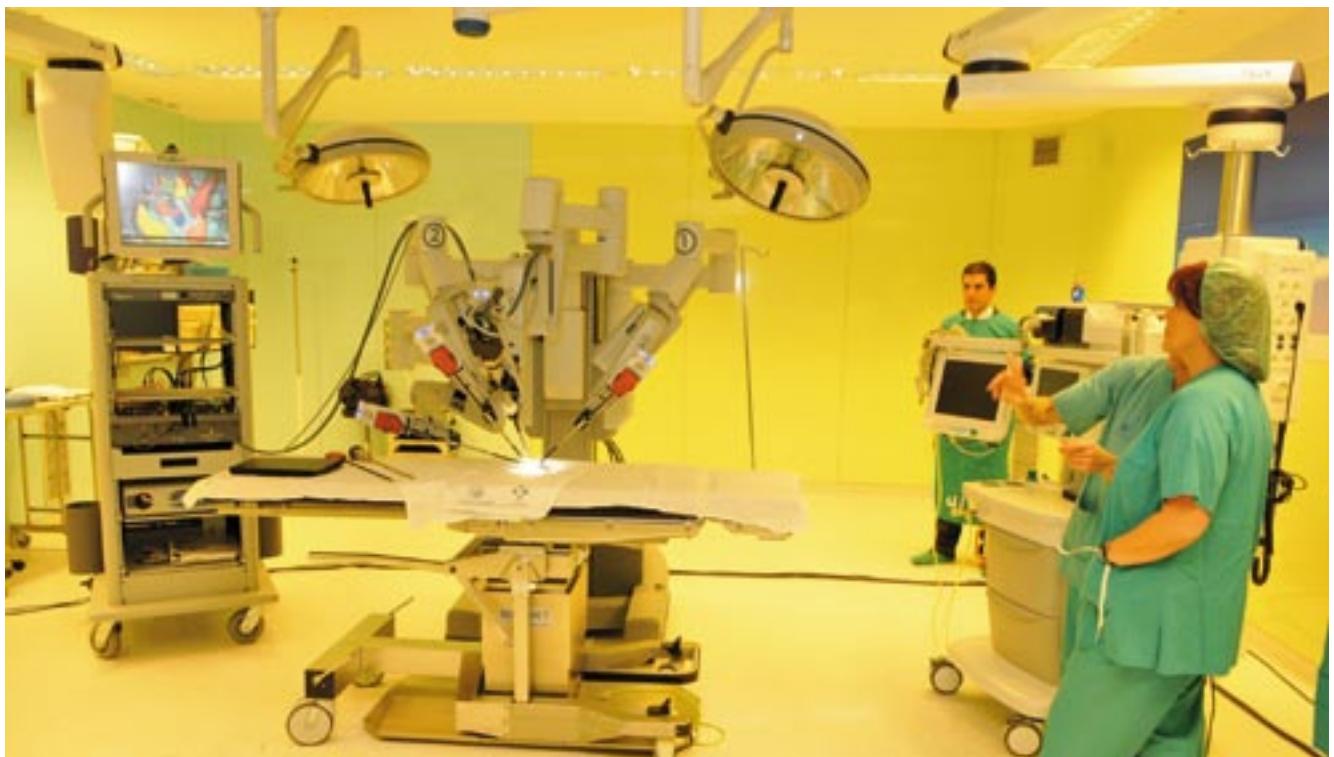
- Láser Verde para cirugía prostática en el Hospital Santiago.
- Cirugía Robótica (Da Vinci) en los Hospitales de Basurto, Txagorritxu y Donostia.
- Tratamiento percutáneo de la valvulopatía aórtica.
- Creación del Bio-Banco de tejidos en el Hospital Txagorritxu.
- Incorporación de litotriktor en Hospital Santiago.
- Implantación de la fibrinolisis en el Ictus y en el IAM, en Emergencias.
- Implante de queratoprótesis en el Hospital de Cruces.
- Leucocitoaféresis para determinados tipos de Enfermedades Inflamatorias Intestinales.
- Ablación quirúrgica en arritmias supraventriculares.
- Vitrificación de ovocitos en Hospital de Cruces.
- Cifoplastia percutánea con balón (KYPHOM) en varios hospitales.

## 2.4. Implantación y desarrollo de nuevas actividades asistenciales

Los cambios en las características de las demandas hacia el servicio sanitario, las exigencias del Plan de Salud y las nuevas necesidades de la población exigen una continua adaptación y mejora de los programas y actividades asistenciales ofertados por Osakidetza.

### 2.4.1. Nuevos programas

- **Cribado prenatal para la detección del síndrome de Down y otras cromosomopatías**
  - Oferta de la prueba combinada del primer trimestre a todas las mujeres embarazadas de la CAV.
- **Programa de Rehabilitación Cardiaca**
  - Inicio en el Hospital Donostia en 2008 y extensión a los Hospitales de Basurto y Txagorritxu en primer semestre 2009.
- **Implantación y desarrollo del Programa de Detección Precoz del Cáncer Colorrectal**



### ● Centros educativos terapéuticos

- Despliegue de una red de Centros terapéuticos educativos en los tres territorios, en coordinación con el Departamento de Educación, destinados a la asistencia multidisciplinar y sociosanitaria del Trastorno Mental Grave en el ámbito infantojuvenil.

### ● Programa de atención urgente a Traumatismos vertebrales-medulares en Araba (Hospital Santiago)

#### 2.4.2. Mejoras en programas ya existentes

### ● Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama

- Ampliación hasta la edad de 69 años.
- Comienzo de la digitalización de las Unidades del Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama de la CAPV.
- Realización de una nueva aplicación informática que mejora la gestión actual, recogiendo las necesidades sobrevenidas de este programa.

### ● Programa de Sida

- Implantación del test rápido del VIH en las consultas de VIH de Osakidetza 2008.
- Implantación del test rápido del VIH en farmacias.
- Convenio de Colaboración con ONUSIDA 2007 para proyectos contra el SIDA, tanto en Euskadi como en países en desarrollo (cooperación internacional).
- Programa de trasplantes hepáticos a personas seropositivas.
- Programa de Inseminación artificial y lavado de semen en parejas serodiscordantes.
- Programa de la cirugía de la lipoatrofia secundaria al tratamiento antirretroviral.

### ● Programa de Atención Dental Infantil (PADI)

- En el año 2008 se aprobó en el Parlamento Vasco una proposición no de Ley para ampliar las prestaciones del PADI hasta la edad de 18 años. En este momento se está cambiando el Decreto 118/90 que contempla el desarrollo del PADI, para adaptarlo a la nueva situación.

*El Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama ha ampliado el segmento de población cubierta, que incluye a mujeres de hasta 69 años.*

- En 2008 se ha llevado acabo el tercer Estudio Epidemiológico de Salud Bucodental a la Población Infantil de la CAVP, cuyos resultados ponen de manifiesto que la población escolar de la Comunidad Autónoma del País Vasco tiene la mejor salud dental de Europa y una de las mejores del mundo.

Actualmente, la aplicación informática de gestión de PADI está siendo modificada para trabajar en tiempo real con las consultas de odontología.

### ● Programa de Trasplantes

- Inicio del programa de Trasplante Renal de Donante Vivo.
- Inicio del programa de Recogida de Unidades de Sangre de Cordón Umbilical.
- Convenio con otras Comunidades Autónomas (Cantabria) para Trasplante cardiopulmonar.



● **Hospitalización a Domicilio**

- Ampliación e implantación del servicio alcanzando el objetivo de cobertura superior al 98% de la población de la CAV (2007-2009).

● **Programa de Terapia de Anticoagulación Oral (TAO)**

- Programa diseñado para llevar a los centros de Atención Primaria el seguimiento de los pacientes que la necesitan y que ha experimentado un importante aumento en su despliegue. Se ha pasado de 29 centros en 2005 a 259 en 2008. Esto ha supuesto que en 2008 el total de pacientes controlados en su Centro de Salud ascienda a 24.693 frente a 3.721 en el año 2005. Este programa ha exigido la integración de los sistemas de información de hematología y de 3S Osabide.

#### 2.4.3. Nuevas actividades

● **Propuesta de acciones de mejora para la Rehabilitación Neurológica (Daño Cerebral Adquirido)**

● **Mejora del Programa de Detección Precoz del Cáncer de Cervix**

- Implantación de nuevos criterios de captación y derivación.

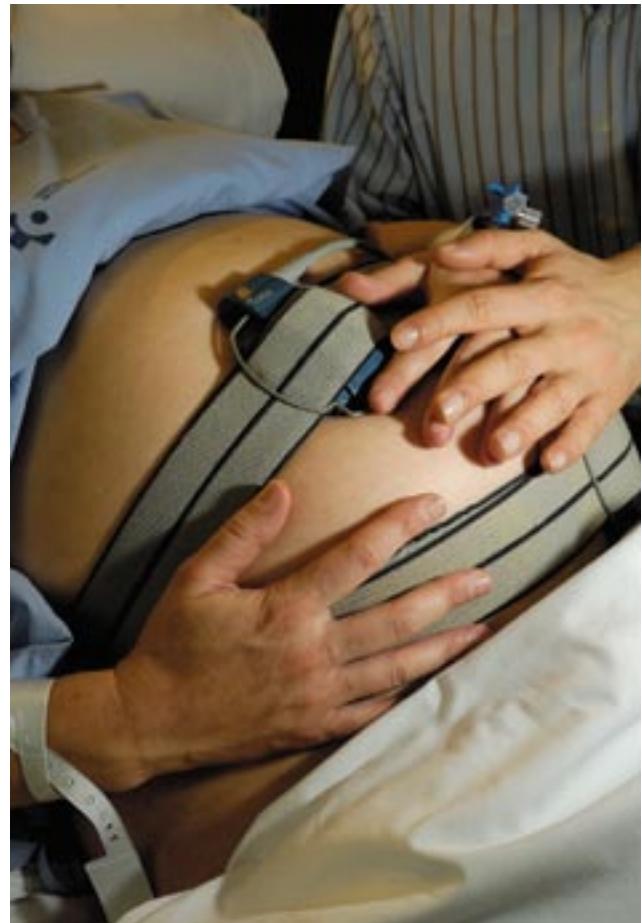
● **Desarrollo de las acciones de mejora para la atención del proceso del Ictus agudo**

- Desarrollo de las Unidades de Ictus en los hospitales de referencia y su relación con los hospitales comarcales.

● **Implantación de la Unidad de TIGs**

- Unidad de referencia en el Hospital de Cruces para el diagnóstico y tratamiento de los Trastornos de Identidad de Género.

***La población escolar vasca tiene la mejor salud dental de Europa, según señala el Estudio Epidemiológico de Salud Bucodental. Las prestaciones del Programa PADI de Osakidetza se extenderán hasta la edad de 18 años.***



● **Puesta en marcha de consultas específicas de consejo genético en cáncer**

- En los Hospitales Donostia, Txagorritxu y Cruces.

● **Unificación de los servicios de urgencias de Pediatría hospitalaria en Araba**

● **Desarrollo y puesta en práctica de mejoras en la Atención al Parto y Nacimiento**

- Adecuación de las estructuras hospitalarias y elaboración y difusión de recomendaciones de “buenas prácticas”.

● **Dispensación gratuita de la píldora postcoital en los Centros de Salud**

● **Hospitalización a domicilio en unidades de neonatología**

- En fase de proyecto en el Hospital de Cruces.



● **Cirugía Menor en atención primaria**

- Se han realizado ya más de 2.000 intervenciones quirúrgicas.

● **Promoción y prevención de la Salud mental**

- Integración de la Salud Mental en el programa de la Dirección de Salud Pública contra los malos tratos en el ámbito doméstico y violencia sexual contra las mujeres.

● **Unidad de Trastornos de personalidad y Hospital de Día de adolescentes**

- Ambos se encuentran en fase de proyecto y se desarrollan en el Hospital de Basurto.

#### 2.4.4. Coordinación en Salud Mental

● **Desarrollo del Plan de reubicación de pacientes psiquiátricos**

● **Creación de estructuras residenciales no hospitalarias**

- Cofinanciadas con otras instituciones.

● **Protocolo de atención a presos en Unidades penitenciarias de Hospitales generales**

- Destinado a personas con alto riesgo suicida.
- Desarrollado junto con el Departamento de Interior.

● **Protocolo de coordinación para el cumplimiento de las medidas de seguridad en Centros de la red de Salud mental**

- Desarrollado junto con el Departamento de Justicia.

Se han creado y desarrollado a lo largo de estos años diversos protocolos de coordinación en áreas comunes de distintas especialidades.

● **Interconsultas especializadas en psicooncología**

- Orientadas a los procesos paliativos y terminales y dependientes de los servicios de psiquiatría de Hospitales generales.

*Osakidetza ha puesto en marcha unidades de Ictus en los tres territorios.*

● **Protocolos de atención conjunta con Servicios de endocrinología**

- Destinados al abordaje integral y coordinado de los trastornos de la conducta alimentaria.

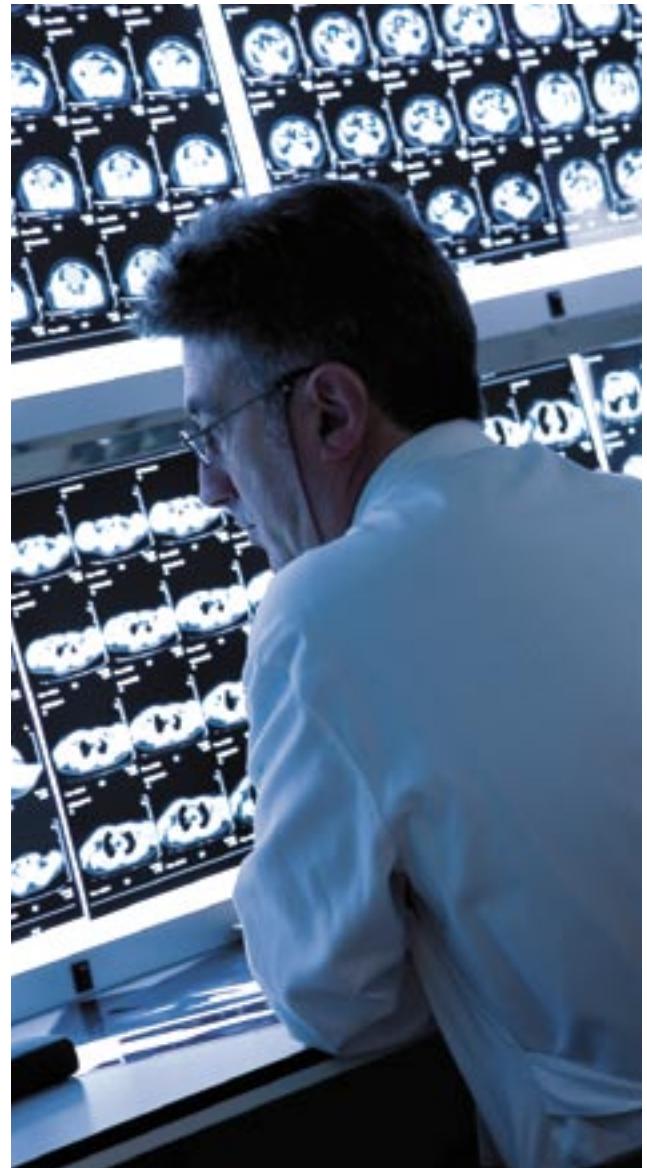
● **Comisión de Psicocirugía**

- Centralizada en el Hospital de Cruces para toda la CAV, con los requisitos técnicos, científicos y éticos exigibles a este tipo específico de cirugía.

#### 2.4.5. Programas de Seguridad Clínica

La mejora de la seguridad del paciente en relación a los riesgos que representa la actividad asistencial ha sido piedra angular del desarrollo de programas específicos para integrar la gestión de los riesgos asistenciales en la gestión de los procesos.

- Implantación del proceso de evaluación externa de los Planes de Vigilancia Prevención y Control de la Infección Nosocomial (PVPCIN) en los hospitales de agudos y media larga estancia.
- Abordaje corporativo del proceso de hemotransfusión en todas las unidades de hemoterapia de la red.
- Evaluación continua de las úlceras por presión y los accidentes en el marco del Proceso de Atención de Enfermería.
- Proyectos corporativos de despliegue de la cultura de la seguridad, el manejo de herramientas de gestión de riesgos y la implantación de buenas prácticas ligadas a la seguridad clínica.





### 3. EL COMPROMISO CON LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

La captación de nuevos profesionales y la fidelización de los ya existentes; el desarrollo de un sistema de reconocimiento de los logros y esfuerzos de cada persona integrante de nuestra plantilla; la elaboración y presentación de una oferta de formación atractiva, que cualifique de manera excelente a todos los profesionales; la potenciación de la transmisión activa de la información y el establecimiento de una verdadera comunicación entre las personas constituyen las líneas de trabajo fundamentales desarrolladas por Osakidetza en el ámbito de los recursos humanos.

### ● Incremento de la plantilla estructural

La plantilla estructural de Osakidetza se ha incrementado en 1.400 personas en el periodo 2005-2008, lo que representa un crecimiento del 6,25%. Destaca el aumento porcentual registrado en el número total de médicos.

	TOTAL	MÉDICOS	DIPL. SANIT.	OTROS SANIT.	OTRAS CATEG.
2005	22.403	5.027	6.951	4.381	6.044
2008	23.803	5.765	7.270	4.651	6.117
+ 1.400	+ 738	+ 319	+ 270	+ 73	
<b>+ 6,25%</b>	<b>+ 14,68%</b>	<b>+ 4,59%</b>	<b>+ 6,16%</b>	<b>+ 1,21%</b>	

### ● Acuerdo de Regulación de las Condiciones de Trabajo del Personal de Osakidetza para los años 2007/2009

El acuerdo alcanzado entre la Dirección de Osakidetza y organizaciones laborales y profesionales se ha traducido en una mejora general en los ámbitos de actividad de las personas de la organización, que ha contribuido a la consolidación del modelo asistencial público que promueven el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco y Osakidetza.

- Compromiso pactado de incremento de un 5% de la plantilla estructural, con un mínimo de 1.132 plazas.
- Extensión del complemento específico a la totalidad de los facultativos.
- Inclusión del personal MIR/EIR en el ámbito del Acuerdo.
- Revisión del precio de guardias de todo el personal.
- Garantía de máximo de 1.500 TIS por cupo en Atención Primaria, con la correspondiente creación de las plazas de médico necesarias.

**La plantilla estructural de Osakidetza ha aumentado en 1.400 personas entre 2005 y 2008, lo que supone un crecimiento del 6,25%. El número de profesionales médicos se ha incrementado un 14,68%.**



- Reconocimiento de la situación especial de la Enfermería: revisión del complemento específico y continuidad de cuidados domiciliarios de la Enfermería en Atención Primaria.
- Revisión de los criterios del sistema de carrera profesional para el período transitorio y de las cuantías económicas.

### ● Oferta Pública de Empleo

- Dos convocatorias.

	Total plazas	Médicos	Enfermería	Otros sanit.	No sanit.	Solicitantes
2006	4.805	1.233	1.139	1.043	1.390	89.327
2008	2.539	557	632	432	918	83.900
<b>TOTAL</b>	<b>7.344</b>	<b>1.790</b>	<b>1.739</b>	<b>1.507</b>	<b>2.308</b>	<b>173.227</b>

### ● Concurso de traslados

- Dos convocatorias.

	Total plazas	Médicos	Enfermería	Otros sanit.	No sanit.	Solicitantes
2006	1.246	241	436	239	330	2.769
2008	1.399	496	365	267	271	1.878
<b>TOTAL</b>	<b>2.645</b>	<b>737</b>	<b>801</b>	<b>506</b>	<b>601</b>	<b>4.647</b>

### ● Desarrollo profesional

Osakidetza ha apostado por la articulación de un sistema de desarrollo profesional en todos los colectivos o niveles. Su extensión al conjunto del personal fijo de la Organización representa la materialización del derecho a progresar profesionalmente. Es, en definitiva, un reconocimiento al esfuerzo individual y la calidad de la tarea diaria, realizada a lo largo de la vida laboral. Con la puesta en marcha de este sistema se persigue, al mismo tiempo, incrementar los niveles de calidad del trabajo de los y las profesionales, basado en un sistema moderno de gestión de las competencias y del conocimiento. En el fondo de todo ello está la búsqueda de la mejora constante de la calidad del servicio.

- Diseño del sistema.
- Aprobación de los Decretos:
  - Facultativos
  - Diplomados
  - Resto de personal
- Puesta en marcha del programa informático de Currículum Vitae.
- Puesta en marcha del sistema:
  - Evaluación
  - Reconocimiento
  - Retribución
- Fin del período transitorio.



*El acuerdo alcanzado en 2008 en materia de condiciones de trabajo supone, entre otras medidas, la reducción a 1.500 TIS por cupo en Atención Primaria y la correspondiente creación de nuevas plazas médicas.*

### ● Salud Laboral

Osakidetza mantiene un compromiso firme con la prevención como un valor de la organización que permite garantizar la seguridad de las personas en el desarrollo de sus funciones. Este compromiso se ha materializado en las acciones siguientes:

- Aprobación y puesta en práctica del Plan Director de Riesgos Laborales 2005/2009.
- Inicio del proceso de acreditación corporativa OHSAS.
- Revisión del Manual del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos de Osakidetza.
- Protocolo de Agresiones:
  - Declaración institucional.
  - Campañas de sensibilización.

### ● Acreditación ISO 9001:2000 al proceso corporativo de nómina

#### ● Encuesta de satisfacción del personal

- Cambio de metodología.
- Resultados. Índice global 2006: 4,83 / 2008: 5,34.

#### ● Euskera

El Plan de Euskera promovido por Osakidetza aborda el proceso de normalización del uso de la lengua en los ámbitos general (dirigido a la sociedad vasca) y la mejora de la calidad de los servicios sanitarios ofertados a la ciudadanía, donde está demostrado que la calidad de la comunicación y la cercanía con las y los usuarios es uno de los elementos clave.

- Aprobación del Plan de Euskera de Osakidetza.
- Evaluación del Plan (intraevaluación: avance de resultados)
- Acreditación de perfiles lingüísticos:
  - 7 convocatorias (incluida OPE).
  - 6694 acreditaciones.
  - 4195 convalidaciones .
  - 561 exenciones.
- Cursos de formación y capacitación al personal.



### ● Contratos fidelización de médicos para afrontar problemas de dotación

La realidad sanitaria actual se caracteriza por una reducción progresiva de disponibilidad de profesionales sanitarios. Ante este escenario, Osakidetza ha promovido acciones específicas para la fidelización de sus facultativos.

### ● Incremento de plazas MIR + EIR

La razón de ser de la actividad docente en Osakidetza se caracteriza por la búsqueda de los mejores profesionales. Por ello, Osakidetza ha apostado por reforzar el número de plazas de profesionales residentes.

	2005	2009		
EIR	39	46	+ 7	18%
MIR	860	1.015	+ 155	18%
<b>TOTAL</b>	<b>899</b>	<b>1.061</b>	<b>+ 162</b>	<b>18%</b>

### ● Aprobación del Decreto de puestos funcionales

Se ha aprobado el decreto mediante el que se establecen las bases generales que han de regir los procesos selectivos para la adquisición del vínculo estatutario fijo en Osakidetza.

### ● Docencia

- Suscripción del concierto con la UPV/EHU para los estudios de Ciencias de la Salud (Facultad de Medicina y Escuela de Enfermería)
- Para afrontar nuevas vías de captación de profesionales se ha incrementado la oferta de plazas correspondientes a la Escuela de Enfermería de Osakidetza en Vitoria-Gasteiz y se han alcanzado acuerdos específicos con la Universidad del País Vasco.

#### INCREMENTO DE OFERTA DE PLAZAS DE LA ESCUELA DE ENFERMERÍA

	Curso 2005-06	Curso 2008-09
Oferta de plazas	55	80
% de incremento		68,75

**Las plazas de especialistas en formación se han incrementado un 18% para hacer frente a las necesidades futuras.**



## 4. EL COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN



Osakidetza, en el periodo 2004-2009, ha desarrollado políticas encaminadas a la instauración de la cultura de la innovación en el Ente, tanto a nivel corporativo como en las organizaciones de servicio, fomentando el establecimiento de herramientas que propicien espacios y oportunidades para el desarrollo efectivo de la actividad de sus profesionales.

## 4.1. Sistemas de información y Tecnología no asistencial

El rápido desarrollo de las TICs dentro de nuestras organizaciones está suponiendo la aparición de grandes oportunidades para almacenar, procesar y difundir información entre los miembros de las organizaciones. La incorporación y el aprovechamiento de estas nuevas oportunidades en sistemas de información y comunicación ofrecen importantes mejoras en gestión, organización y difusión de la información para Osakidetza.

Los principales logros alcanzados durante esta legislatura son los siguientes:

- Registro electrónico del Currículum-vitae y del Desarrollo profesional.
- Migración funcional y Técnica del sistema SAP.
- Implantación de Herramienta de Business Intelligence.
- Proyecto de Presupuestación y Reporting.
- Implantación Tarjeta Profesional Corporativa.



**El número total de personas que realizan funciones de investigación en Osakidetza ha pasado de 489 a 683 durante la Legislatura.**

## 4.2. Infraestructura y Comunicaciones

- Evolución de la red corporativa de comunicaciones (ATM a MPLS).
- Nueva arquitectura soporte al sistema de información del Área económico-financiero y de RR.HH.
- Renovación de plataforma tecnológica de soporte al sistema de información del área asistencial: Primaria y Especializada.
- Construcción de un Centro de Proceso de datos externo (BACKUP).
- Implementación de un entorno de soporte a usuarios (helpdesk) y una solución de monitorización de la calidad de los servicios tecnológicos.
- Evolución – migración de la red microinformática.
- Implementación LOPD.

## 4.3. Innovación en gestión

- Impulso de Internet como vehículo de comunicación con la ciudadanía.
- Sistema de identificación de pacientes por radiofrecuencia en bloque quirúrgico (diseño del Hospital Santiago).
- Sistema de Clasificación de Pacientes para la Atención Primaria (ACG-Grupos Clínicos Ajustados).

Desde el año 2005, en el que se realiza la primera evaluación, hasta el año 2008, queda patente el incremento anual de los cupos válidos para la evaluación. Esto es posible por la utilización generalizada de la historia Osabide y la buena calidad en la codificación de la CIE-9.

	2005	2008
Nº de cupos válidos	30,5%	69%

- Cuadro de Mando Corporativo.

El desarrollo e implantación de un Cuadro de Mando Corporativo, está permitiendo a la Dirección de Osakidetza y de todos los centros disponer de la información de activi-



**Osakidetza participa en siete de los nueve CIBER (Centros de Investigación Biomédica en Red) con ocho grupos de investigación.**

dad y de listas de espera en tiempo real, es decir, día a día, lo que permite tomar decisiones que puedan mejorar la marcha de cada organización de servicios o comarca.

- **Osakliniker**

Aplicación informática que permite la obtención de resultados de indicadores de actividad y calidad de los procesos clínicos hospitalarios más relevantes. Esta herramienta ha generado una patente.

- **Formación: Cursos e-learning sobre uso racional del medicamento.**

- **Programa de Buenas prácticas**

A lo largo de 2008 se desarrolló e implantó un Programa de Buenas Prácticas resultando publicadas 9 Buenas Prácticas en la intranet de Osakidetza.

- **Nuevas competencias de personal de enfermería en Emergencias.**

- **Nuevas competencias de personal técnico en radiodiagnóstico en el Hospital de Galdakao-Usansolo.**

- **Despliegue de la Red Digital de Radio TETRA.**

- **Gestión Global incidente de múltiples víctimas (IMV).**

- **Protocolo de coordinación entre niveles asistenciales en situaciones de catástrofe o múltiples víctimas.**

## 4.4. Investigación

En su vertiente investigadora, Osakidetza ha propiciado, con su apoyo y cooperación, el desarrollo de programas y planes de reconocido prestigio, con el objetivo de convertirse en el agente investigador de referencia en la Comunidad Autónoma de Euskadi en el ámbito sanitario, de las biociencias y la biomedicina.

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CON FINANCIACIÓN PÚBLICA COMPETITIVA

RESULTADOS	2005	2008
Nº proyectos y otras ayudas nuevas concedidas	128	142
Nº total proyectos y otras ayudas activos	237	408
Personal de Osakidetza con dedicación exclusiva a la investigación	30	40
Personal de Osakidetza con dedicación mixta, asistencial e investigadora	373	441
Personal contratado por BIOEF para investigar en Osakidetza, y becarios de investigación	86	202
<b>TOTAL RRHH investigando en Osakidetza</b>	<b>489</b>	<b>683</b>
Nº grandes equipamientos nuevos (exceptuando Biobanco)	11	5
Inversión anual en grandes equipamientos	958.304	707.848
Financiación externa nueva (plurianual)	4.941.322	6.579.528
Total financiación externa plurianual de recursos y proyectos activos (excepto extraordinaria)	12.670.016	18.081.041
Financiación externa extraordinaria para ejecución en 1 año	0	6.900.000
<b>TOTAL FINANCIÓN EXTERNA de PROYECTOS y RECURSOS ACTIVOS</b>	<b>12.670.016</b>	<b>24.981.041</b>

## LIDERAZGO Y COOPERACIÓN EN INVESTIGACIÓN

RETICS: Redes Temáticas de Investigación Cooperativa Sanitaria (ámbito estatal, dependen del ISCIII)	Osakidetza participa en 11 de las 19 Redes existentes, con 20 grupos de investigación Osakidetza lidera 1 de las 19 Redes: la única red estatal materno-infantil, coordinando a 6 Comunidades Autónomas desde la Unidad Neonatal del Hospital de Cruces
CIBER: Centros de Investigación Biomédica en Red (ámbito estatal, dependen del ISCIII)	Osakidetza participa en 7 de los 9 CIBER existentes, con 8 grupos de investigación
CAIBER: Centro de Apoyo a la Investigación Biomédica en Red (ámbito estatal, depende del ISCIII)	Osakidetza participa con 4 Unidades en el CAIBER, que cuenta con un total de 40 Unidades. Osakidetza es una de las 3 únicas Comunidades Autónomas con una Unidad CAIBER de Atención Primaria
Proyectos europeos de investigación	Osakidetza ha participado en 10 proyectos europeos durante esta Legislatura, con 9 grupos de investigación Osakidetza lidera 1 proyecto europeo desde la Unidad Neonatal del Hospital de Cruces, coordinando a 22 países
Proyectos de investigación Sanidad-Universidad-Empresa	Osakidetza ha participado en 64 proyectos de este tipo durante la Legislatura, creciendo en número desde 22 proyectos por un valor de 750.000 euros en 2005, hasta 39 proyectos por un valor de 2 millones de euros en 2006 Las entidades con las que ha colaborado Osakidetza en este tiempo son: 7 Universidades, 8 empresas de nuestro entorno, 17 centros tecnológicos y entidades privadas sin ánimo de lucro autonómicos y estatales, 5 centros sanitarios externos a Osakidetza, 8 organismos públicos autonómicos y estatales

ISCIII: Instituto de Salud Carlos III, órgano de gestión de la I+D sanitaria, antes dependiente del Ministerio de Sanidad, ahora depende del Ministerio de Ciencia e Innovación.

**Osakidetza lidera la única red estatal materno-infantil (RETICS), coordinando a seis Comunidades Autónomas desde la Unidad Neonatal del Hospital de Cruces.**

## ÁREAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN MÁS RELEVANTES

ÁREA TEMÁTICA	Nº proyectos de investigación activos	Financiación externa pública competitiva, para 3 años, en millones de euros
Investigación en Servicios y Tecnologías Sanitarias (Evalúan la eficacia, calidad, accesibilidad y eficiencia de la atención sanitaria)	102	5,2
Genética, biotecnología y modelos de enfermedad (El 50% de estos proyectos se llevan a cabo en los laboratorios de los colaboradores académicos y tecnológicos)	63	2,8
Neurología, Neurocirugía y Neurofisiología	63	2
Pediatría	56	2,9
Oncología	49	1,5
Respiratorio	42	1,6
Psiquiatría	40	1,6
Epidemiología, Salud Pública y Promoción de la Salud	36	1,1

### ● Principales innovaciones en la estructura investigadora de Osakidetza durante la Legislatura

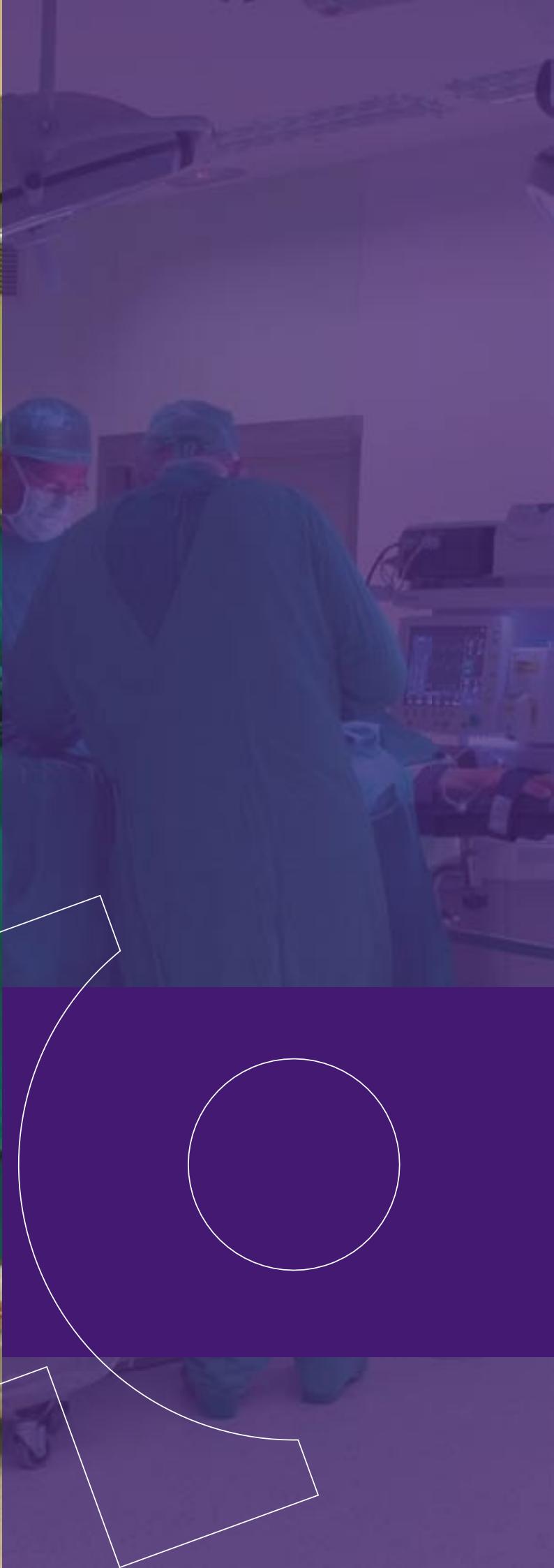
- Creación del Instituto de Investigación Sanitaria BIODONOSTIA, en 2008. Situado en el Hospital Donostia y gestionado por la Fundación BIO.
- Biobanco Vasco para la Investigación.
- Adecuación de instalaciones para la investigación.
- Creación de una Unidad de Investigación y Epidemiología Clínica conjunta entre tres hospitales comarcales de Gipuzkoa: Alto Deba, Mendaro y Zumárraga.
- Incremento de la plantilla investigadora en las Ofertas Públicas de Empleo de Osakidetza.
- Incremento del Programa de Intensificación de la actividad investigadora.





A photograph of a surgeon wearing green surgical scrubs, a green hairnet, and a clear face mask. The surgeon is looking down at a patient or procedure. The background shows a yellow wall and a white overhead light fixture.

## 5. PLAN DE MODERNIZACIÓN. INVERSIONES



El plan de modernización emprendido por Osakidetza a lo largo de toda la Legislatura se ha concretado en la realización de inversiones tanto en equipamientos de alta tecnología como en infraestructuras. Además de las inversiones acometidas por la organización Central de Osakidetza, los propios centros de la red han realizado o se encuentran en curso de ejecución distintas actuaciones inversoras.

## INVERSIONES ALTA TECNOLOGÍA

### EQUIPAMIENTO

Equipo	Unidades	Inversión €
T.A.C.	11	7.531.899,69
T.A.C. Simulador	2	
Aceleradores lineales	6	8.713.500,00
Resonancia magnética	1	1.023.000,00
Salas de hemodinámica digital	1	805.000,00
Sala de Angiografía	6	4.413.200,00
Gammacámara	2	949.000,00
Sistema quirúrgico robotizado Da Vinci	3	5.250.160,00
Neuronavegador	4	1.263.028,00
Equipo PET-TAC (*)	3	2.568.000,00

(\*) Operativo en 2009

### MAMOGRAFÍA DIGITAL

Equipo	Unidades	Inversión €
Mamógrafo digital	6	1.602.860,00

### RADIOLOGÍA DIGITAL

Equipo	Unidades	Inversión €
Tórax Digital	1	295.000,00
Sala Rx Digital Telemandada	2	419.035,00
Sala Rx Digital	13	2.470.371,00
Sala de Rx Digital Mixta	2	652.700,00

### PROYECTO CORPORATIVO DE DIGITALIZACIÓN

	Inversión €
Primera y segunda fase	17.108.760,00

Otros equipamientos y servicios que se han implantado en los últimos años han sido los siguientes:

- Extensión a la globalidad de las ambulancias de la Red de Transporte Sanitario Urgente de desfibriladores semiautomáticos.
- Puesta en marcha y funcionamiento del Helicóptero Medicinalizado de Emergencias.
- Dos nuevos recursos de SVA (Soporte Vital Avanzado) en las poblaciones de Gernika y Oñati.

## INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS

### ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA EXTRAHOSPITALARIA

#### INVERSIONES EJECUTADAS

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
<b>18 NUEVOS CENTROS</b>		
COMARCA ARABA	C.S. GAZALBIDE-TXAGORRITXU	1.783.989,01
	C.S. ZARAUTZ	5.424.406,39
COMARCA GIPUZKOA-ESTE	C.S. ZUMAIA	2.572.120,69
	C.S. AMARA	7.270.732,74
COMARCA GIPUZKOA-OESTE	C.S. MUTRIKU	1.078.479,51
	C.S. ESKORIATZA	369.601,36
	C.S. M. DE BEASAIN	194.438,83
S.M. EXTRA. GIPUZKOA	C.S. M. RENTERIA-BERAUN	724.007,04
	C.S.M. AMARA	451.516,06
	C.S. BASURTO	2.052.594,54
COMARCA BILBAO	C.S. ZORROZA	661.533,11
	C.S. SAN ADRIÁN	168.897,36
COMARCA INTERIOR	C.S. BERMEO	1.937.259,04
COMARCA URIBE-KOSTA	C.S. ALGORTA	3.255.908,65
	C.S. PLENTZIA	352.973,70
	C.S. GALLARTA	891.661,95
COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI	C.S. SODUPE	1.226.370,57
	C.S. DESIERTO-BARAKALDO	678.267,58
<b>10 CENTROS REFORMADOS</b>		
COMARCA ARABA	ACCESOS Y FACHADA AMB. NTRA. SRA. ESTIBALIZ	258.331,26
HOSPITAL TXAGORRITXU	HABILITACIÓN SEMISÓTANO Y PRIMERA C.S. LAKUABIZKARRA	353.396,37
COMARCA GIPUZKOA-ESTE	ACCESO PEATONAL C.S. ERRENTERÍA-IZTIETA	104.001,99
COMARCA GIPUZKOA-OESTE	REMODELACIÓN DEL AMBULATORIO DE ARRASATE	2.496.234,66

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
COMARCA BILBAO	ACCESO TRASERO AL AMBULATORIO DR. AREILZA	69.038,23
	FACHADA PRINCIPAL DEL AMBULATORIO DE REKALDE	525.272,34
	ACCESO Y BAJO-CUBIERTA C.S. SAN INGNACIO	189.037,82
	ACCESO AMBULATORIO BOMBERO ETXANIZ	267.279,08
COMARCA INTERIOR	REFORMA Y AMPLIACIÓN C.S. IGORRE	742.982,67
COMARCA URIBE-KOSTA	REFORMA C.S. ERANDIO	215.699,81
DIVERSOS CENTROS	REFORMAS EN INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	21.852.651,92
	<b>TOTAL EJECUTADO</b>	<b>58.168.684,28</b>

#### **INVERSIONES EN FASE DE EJECUCIÓN**

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
COMARCA ARABA	REFORMA FACHADAS AMBULATORIO NTRA. SRA. DE ESTIBALIZ	1.307.959,42
	PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN CENTRO DE SALUD ZABALGANA	363.080,00
	PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DEL C.S.LAKUA-ARRIAGA Y C.ORIENTACIÓN DE ALAVA	580.000,00
	AMPLIACIÓN CENTRO DE DÍA DE REYES CATÓLICOS	679.438,93
	PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN CENTRO DE SALUD SALBURUA	380.263,98
COMARCA BILBAO	CENTRO SALUD ALEGRÍA (SUBVENCIÓN)	132.000,00
	NUEVO CENTRO DE SALUD MINA DEL MORRO	864.964,71
	CENTRO SALUD BILBAO-MIRIBILLA	2.750.000,00
COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI	NUEVO CENTRO DE SALUD DE RONTEGI	4.257.390,81
	REFORMA AMBULATORIO LA FELICIDAD	1.500.000,00
COMARCA GIPUZKOA-ESTE	PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN CENTRO DE SALUD URNIETA	107.230,38
	PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN CENTRO DE SALUD EGIA	140.118,45
COMARCA GIPUZKOA-OESTE	REFORMA AMBULATORIO EIBAR	600.000,00
	CENTRO SALUD AZPEITIA	210.520,00
COMARCA URIBE-KOSTA	AMPLIACIÓN CENTRO DE SALUD DE SOPELANA	1.324.647,24
	NUEVO CENTRO DE SALUD ASTRABUDUA EN ERANDIO	1.219.757,05
	<b>TOTAL EN FASE DE EJECUCIÓN</b>	<b>16.417.370,97</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>74.586.055,25</b>

#### **HOSPITALES Y OTRAS ORGANIZACIONES**

##### **TRES NUEVOS CENTROS EN FASE DE EJECUCIÓN**

HOSPITAL ALTO DEBA	26.272.727,03
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN GERNIKALDEA	15.841.868,65
HOSPITAL URIBE-KOSTA	44.812.000,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>86.926.595,68</b>

##### **INVERSIONES EJECUTADAS**

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
ORGANIZACIÓN CENTRAL	DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS	63.060.000,00
EMERGENCIAS	AMPLIACIÓN EMERGENCIAS Y UNIDAD DOCENTE EN SEDE DE HOSPITAL DONOSTIA	293.596,34
HOSPITAL SANTIAGO	REFORMA DE COCINA	253.223,40
	REFORMA SERVICIO RADIOTERAPIA ONCOLÓGICA Y FÍSICO-MÉDICA (1ª FASE)	3.055.242,84
HOSPITAL TXAGORRITU	HABILITACIÓN PLANTA BAJA PARA ADMINISTRACIÓN, SAPU Y HOSPITAL DE DÍA	1.692.115,09
	BIOBANCOS	518.011,95
	AMPLIACIÓN, REFORMA Y UNIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	5.689.640,97
HOSPITAL DONOSTIA	REMODELACIÓN PLANTA 3 Y UNIDADES DEL EDIFICIO ARANZAZU	1.936.778,16
	AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOTERAPIA	1.806.032,75
	REFORMA NÚCLEO DE COMUNICACIÓN de UNIDADES HOSPITALIZACIÓN (ARANZAZU)	1.104.512,60
	REFORMA LABORATORIOS	1.000.000,00
	REFORMA FARMACIA	692.000,00
HOSPITAL ZUMARRAGA	REFORMA SALA ANGIOGRAFÍA Y RADIOLOGÍA	1.020.000,00
	REFORMA Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	1.418.450,52
HOSPITAL BERMEO	REFORMA CONSULTAS Y FACHADAS	1.102.383,21
	REFORMA DE COMEDOR Y FACHADAS	411.213,58
HOSPITAL ZALDIBAR	REFORMA SALÓN CENTRAL Y CUBIERTA	427.244,84
	REFORMA PLANTAS HOSPITALIZACIÓN LARGA ESTANCIA	329.986,02
HOSPITAL ZAMUDIO	REFORMA PLANTA BAJA, PRIMERA Y SEGUNDA (2ª Y 3ª FASE)	1.572.952,00
	HABILITACIÓN LONJA PARA HOSPITAL DE DÍA DE REHABILITACIÓN	730.966,66
	REFORMA EDIFICIO TERAPIA OCUPACIONAL	255.264,69
HOSPITAL GORLIZ	NUEVA UNIDAD DE CUIDADOS PALIATIVOS	1.478.703,52

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
HOSPITAL BASURTO	NUEVO BLOQUE QUIRÚRGICO	14.679.814,11
	REPARACIÓN EDIFICIO GOBIERNO	402.842,52
	REFORMA Y AMPLIACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS	3.969.035,70
	UNIDAD PENITENCIARIA	327.154,97
HOSPITAL GALDAKAO-USANSOLO	REFORMA BLOQUE QUIRÚGICO A	3.694.899,60
	REMODELACION SERVICIO RADIOLOGÍA	1.265.910,65
	ADECUACIÓN SERVICIO CONSULTAS EXTERNAS	950.974,18
	AMPLIACIÓN SERVICIO LITOTRICIA	844.315,67
	PLANTAS HOSPITALIZACIÓN	1.496.418,80
HOSPITAL SAN ELOY	HEMODIALISIS	283.888,61
	CONSULTAS HOSPITAL DE DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO	1.692.947,55
	ARCHIVO	764.073,61
HOSPITAL CRUCES	REFORMA PARA HOSPITAL DE DÍA	2.881.543,33
	REMODELACIÓN UNIDAD NEONATAL	1.254.767,96
	REFORMA UNIDAD DE CUIDADOS INTENTIVOS DE PEDIATRÍA	1.135.289,72
	REFORMA Y ADECUACIÓN AREA ELECTROFISIOLOGÍA Y VASCULAR	913.967,14
	REFORMA ONCOLOGÍA	723.318,18
DIVERSOS CENTROS	CONSULTAS EXTERNAS 5ª PLANTA	446.109,46
	PLANTAS HOSPITALIZACIÓN	2.925.083,09
	REFORMAS EN INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	136.829.727,00
		<b>SUBTOTAL</b>
		<b>267.330.401,07</b>

#### INVERSIONES EN FASE DE EJECUCIÓN

ORGANIZACIÓN	CONCEPTO	IMPORTE €
HOSPITAL SANTIAGO	REFORMA CONSULTAS EXTERNAS PLANTA BAJA	612.789,93
	REFORMA PARA INSTALACIÓN DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	1.738.295,81
HOSPITAL TXAGORRITXU	REFORMA UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS	4.428.185,63
	REFORMA SERVICIO RADIOTERAPIA ONCOLÓGICA Y FÍSICO-MÉDICA (2ª FASE)	359.269,58
HOSPITAL PSIQUEIÁTRICO Y SALUD MENTAL EXTRAHOSPITALARIA ARABA	AMPLIACIÓN CENTRO DE DÍA DE REYES CATÓlicos	679.438,93
HOSPITAL LEZA	REFORMA PLANTAS HOSPITALIZACIÓN	2.722.590,76
	AMPLIACIÓN BLOQUE QUIRÚRGICO URGENCIAS	4.683.889,85
	REFORMA HOSPITALIZACIÓN EDIFICIO AMARA	7.371.123,66
HOSPITAL DONOSTIA	REFORMA URGENCIAS PEDIATRÍA	1.624.706,80
	HABILITACIÓN CLÍNICA OFTALMOLÓGICA	1.175.043,64
	REFORMA PSIQUEIATRÍA	4.690.467,29
HOSPITAL BIDASOA	HABILITACIÓN UNIDAD ESTERILIZACIÓN	221.815,65
	REFORMA ESTRUCTURAL PARA INSTALACIÓN DE ASCENSOR	247.370,85
HOSPITAL ZUMARRAGA	REFORMA DE OFTALMOLOGÍA	343.019,06
HOSPITAL MENDARO	REFORMA Y AMPLIACIÓN DE URGENCIAS	2.327.950,28
CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS	AMPLIACIÓN DEL CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS	6.526.505,98
HOSPITAL SANTA MARINA	UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN 1º PLANTA	2.185.469,19
HOSPITAL ZALDIBAR	REFORMA 1ª y 2ª PLANTA LARGA ESTANCIA	770.808,53
	AMPLIACIÓN BLOQUE QUIRÚRGICO FASE II	14.603.056,16
	REFORMA PSIQUEIATRÍA FASE II	1.097.656,43
HOSPITAL BASURTO	REFORMA GIMNASIO REHABILITACIÓN CARDÍACA	164.452,55
	REFUERZO ESTRUCTURAL GALERÍA PABELLÓN MAKUA – SAN PELAYO	162.302,77
	REHABILITACIÓN PABELLÓN AZTARAIN	7.454.690,45
	REFUERZO ESTRUCTURAL SEMISÓTANOS PABELLÓN ARRUE	346.072,18
HOSPITAL GALDAKAO-USANSOLO	OBRAS DE URBANIZACIÓN	706.718,24
	AMPLIACIÓN EDIFICIO HOSPITALIZACIÓN EN LA ZONA A	8.955.514,93
HOSPITAL CRUCES	REFORMA URGENCIAS	7.538.426,70
	NUEVO EDIFICIO DE SERVICIOS	18.276.512,19
DIVERSOS CENTROS	REFORMAS EN INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS Y REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTOS	198.595.367,33
		<b>SUBTOTAL</b>
		<b>300.609.511,35</b>
		<b>TOTAL</b>
		<b>654.866.508,10</b>

**TOTAL OSAKIDETZA 2005-2012**

**784.518.076,35\***

\*En esta cifra se incluyen las inversiones aprobadas en los presupuestos de esta legislatura, y el Plan de modernización y adecuación de infraestructuras y equipamientos del Sistema sanitario Vasco 2007-2012



## 6. RECONOCIMIENTOS EXTERNOS

En su apuesta por la excelencia, Osakidetza adoptó el modelo europeo EFQM como modelo de gestión de referencia. Han sido muy importantes los avances obtenidos en estos años en su despliegue, tanto en lo que se refiere a reconocimientos externos como en experiencia y acciones de mejora derivadas. De esta manera, se ha visto impulsada la implantación de la gestión por procesos por parte de nuestras organizaciones y la adopción de normas internacionales certificables. Algunas de ellas han obtenido, además, el reconocimiento de otras instituciones por la calidad de los servicios que prestan (Best in Class, Ministerio de Sanidad y Consumo).



**Hospital de Zumarraga, Premio Europeo de Calidad.**

**4 organizaciones de Servicio, Q de Oro y 11 Q de Plata.**

## 6.1. Premios a la Excelencia en gestión según el modelo EFQM

La relación de Premios a la Excelencia en Gestión con el modelo EFQM obtenidos por las organizaciones de Osakidetza en el período 2005-2008, y que se presentan a continuación, se suman a las 2 Q de Oro y 9 Q de Plata anteriores a 2005.

### Q DE ORO

- Hospital Psiquiátrico y SME de Alava
- Comarca Gipuzkoa Este
- Hospital Psiquiátrico de Zamudio
- Comarca Bilbao

### Q DE PLATA

- Hospital de Basurto
- Salud Mental Extrahospitalaria de Gipuzkoa
- Comarca Araba
- Comarca Bilbao
- Hospital Psiquiátrico de Zaldivar
- Comarca Gipuzkoa Oeste
- Salud Mental Extrahospitalaria de Bizkaia
- Hospital de Galdakao
- Hospital Psiquiátrico de Bermeo
- Hospital Cruces
- Escuela de Enfermería

### OTRAS DISTINCIIONES

Hospital Zumarraga	Premio Europeo (Prize Winner)
	Q Oro en el Premio Iberoamericano a la calidad
Comarca Ekiadde	Finalista al Premio Europeo



## 6.2. Certificaciones ISO

Al finalizar el año 2008, el número de certificaciones por centro era el siguiente:

### ISO 9001:2000

COMARCA	Nº certificaciones
GIPUZKOA ESTE	10
INTERIOR	12
BILBAO	18
URIBE	3
GIPUZKOA OESTE	7
ARABA	8
EZKERRALDEA-ENKARTERRI	14

HOSPITALES AGUDOS	Nº certificaciones
TXAGORRITXU	5
SANTIAGO	3
DONOSTIA	2
ZUMARRAGA	6
BIDASOA	7
MENDARO	6
ALTO DEBA	13
CRUCES	3
BASURTO	20
GALDAKAO	10
SAN ELOY	7

HOSPITALES DE MEDIA Y LARGA ESTANCIA	Nº certificaciones
GORLIZ	1
HOSPITALES PSQUIÁTRICOS Y SALUD MENTAL EXTRAHOSPITALARIA	Nº certificaciones
PSQUIÁTRICO DE ALAVA	4
ZAMUDIO	1
ZALDIBAR	4
BERMEO	3
OTRAS ORGANIZACIONES	Nº certificaciones
CVTH	TODA LA ORGANIZACIÓN
ORGANIZACIÓN CENTRAL	PROCESO CORPORATIVO DE NÓMINA



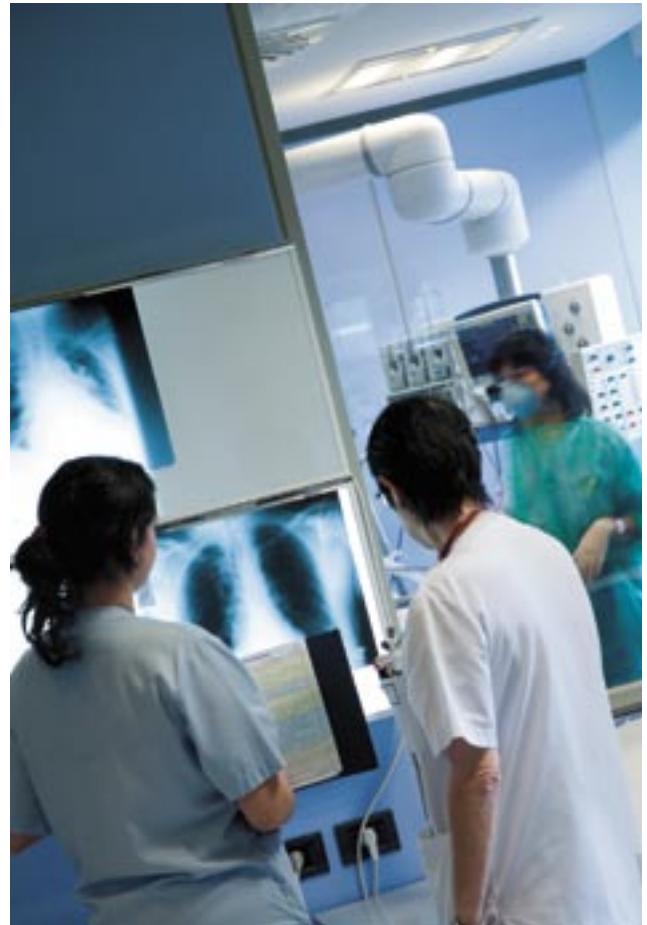
### OTRAS CERTIFICACIONES: ISO 14001. EMAS. R.S.C.

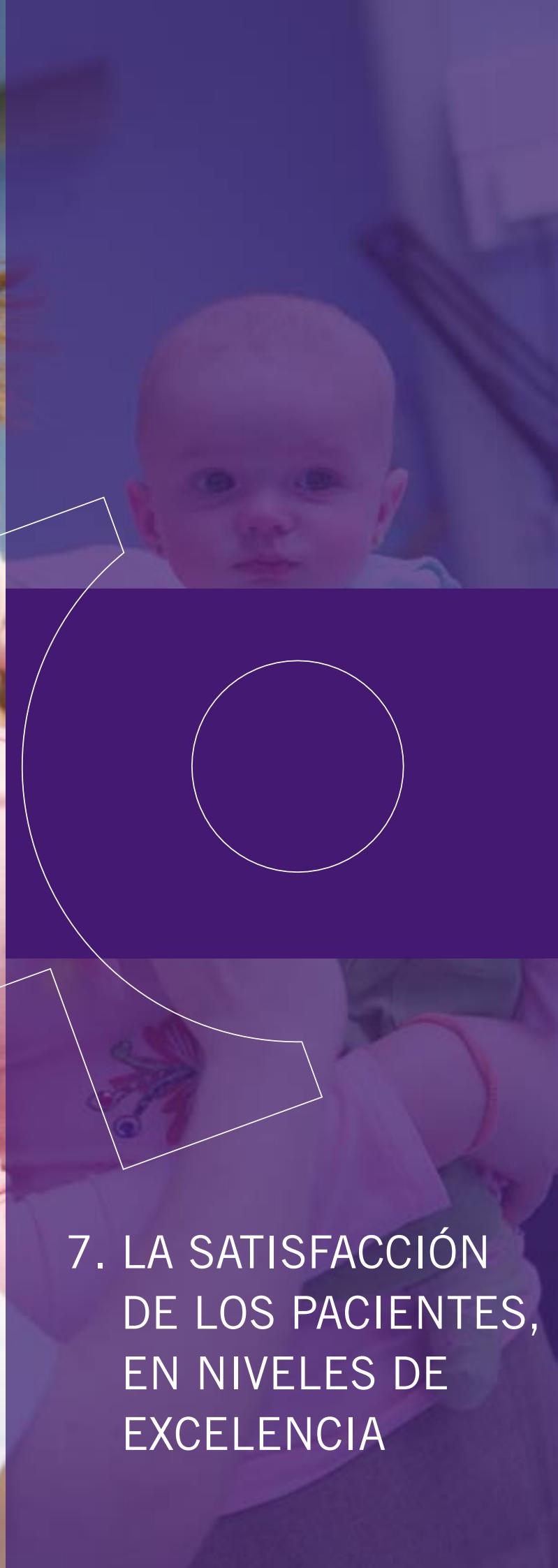
COMARCA BILBAO	Responsabilidad Social Corporativa Gestión Medioambiental (EMAS II)
COMARCA EKIALDE	Responsabilidad Social Corporativa Gestión Medioambiental (ISO 14001)
HOSPITAL BIDASOA	Gestión Medioambiental (ISO 14001)
HOSPITAL ZUMARRAGA	Gestión Medioambiental (ISO 14001)
HOSPITAL SANTA MARINA	Gestión Medioambiental (ISO 14001)
HOSPITAL BASURTO	Gestión Medioambiental (ISO 14001)



## OTROS RECONOCIMIENTOS

HOSPITAL ZUMARRAGA	Premio Best in Class al mejor Servicio de Pediatría Special Prize Winner EFQM
	Premio especial de reconocimiento por su trayectoria en la mejora (Ministerio de Sanidad)
	Premio Iberoamericano de la calidad. Q de oro a la excelencia
	Ganador del II Premios Best in Class al mejor Servicio de Pediatría en Atención al Paciente
HOSPITAL GALDAKAO	Premio Best in Class al mejor Servicio de Psiquiatría
HOSPITAL BASURTO	Ganador del III Premios Best in Class al Mejor Hospital en Atención al paciente
HOSPITAL DONOSTIA	Premio Best in Class al Servicio de Urgencias
HOSPITAL ZALDIBAR	Premio a la transparencia (Ministerio de Sanidad)
CS LAKUABIZKARRA	Premio Avedis Donabedian a la Excelencia en Calidad en Atención Primaria
H. PSIQUEIÁTRICO Y SME DE ALAVA	Premio Avedis Donabedian a la Excelencia en Calidad en Psiquiatría y Salud Mental
OSAKIDETZA	Premio Barea
H. ZAMUDIO	Premio Avedis Donabedian a la Excelencia en Calidad
C. BILBAO	Premio a la innovación en la mejora global de la calidad asistencial
C. EKIALDE	Finalista al Premio europeo EFQM de calidad





## 7. LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, EN NIVELES DE EXCELENCIA

Desde el punto de vista de calidad percibida por los usuarios, a lo largo de estos años se han desarrollado y realizado hasta un total de 11 tipos diferentes de encuestas de satisfacción de pacientes. Son encuestas corporativas, que se realizan simultáneamente en todas las organizaciones de servicio, hecho que permite establecer una comparación de los resultados.

***Los pacientes valoran a Osakidetza en niveles de excelencia, por encima del 90%, entre los años 2005 y 2009.***

La mayoría de las encuestas se realizan con una periodicidad anual o bien bienal. En términos generales, los resultados de valoración global de la asistencia, fidelización, información y trato recibido, se sitúan en niveles de excelencia (superior al 90%) en los años 2005-2008.

Tipo de asistencia	Valoración global de satisfechos.
Datos 2008	
Consultas de atención primaria (medicina general)	94,8%
Consultas de pediatría de atención primaria	94,1%
Consultas de asistencia psiquiátrica	95,7%
Urgencias Hospitalarias	93,5%
Hospitalización	96,5%
Cirugía mayor ambulatoria	98,1%
Hospitalización a domicilio	99 %





**Edita:** Osakidetza  
C/Álava, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz

**Depósito legal:** BI-1250-09

**Fotografías:** Mikel Arrazola  
Archivo de Osakidetza

