



Memoria anual

2023  
2024

OSI Tolosaldea



**Osakidetza**

TOLOSALDEKO ESI  
OSI TOLOSALDEA



OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD





**Osakidetza**

**TOLOSALDEKO ESI**  
**OSI TOLOSALDEA**




**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD



**DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN**



### Declaración de Verificación de la MEMORIA ANUAL 2023-2024 con referencia a GRI Standards de OSI TOLOSALDEA

Al órgano de administración de OSI Tolosaldea:

Hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada de la Memoria anual 2023-2024 (en adelante la Memoria) correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2024 de OSI Tolosaldea (la Organización).

El contenido de la Memoria la Organización puede incluir información adicional a la contemplada en el alcance de este encargo y que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el índice de indicadores incluidos en el Índice de contenidos utilizados con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) incluido en la Memoria anual 2023-2024.

**Responsabilidad de la Dirección**

La Dirección de la Organización, es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación de la Memoria. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que dicha Memoria esté libre de incorrección material. Asimismo, la Dirección de la Organización es responsable de definir, implementar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria.

**Independencia y Competencia**

El equipo auditor ha cumplido los requerimientos de independencia, imparcialidad y demás exigencias de ética, basando sus actuaciones en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

**Objetivo de la verificación**

El objetivo de la verificación es asegurar que la información reportada por la Organización en la Memoria anual de 2023-2024 con referencia a GRI Standards, es precisa, completa, transparente y libre de errores u omisiones.

**Nuestra responsabilidad**


La responsabilidad de EQA se circunscribe en expresar nuestras conclusiones en una declaración de verificación independiente de seguridad limitada, basada en los procedimientos realizados y en las evidencias que se han obtenido. El encargo se ha realizado de acuerdo con una metodología

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 1 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

**DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN**



propia y los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El alcance de un encargo de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de un encargo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es menor.

Los procedimientos realizados se basan en el juicio profesional de los expertos que han intervenido en el proceso e incluyen consultas, observación de procesos, evaluación de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- ✓ Comunicaciones con el personal de los diversos departamentos de la Organización o con la persona responsable involucrada para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.
- ✓ Comprobación de los procesos de los que dispone la Organización para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- ✓ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en la Memoria.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en la Memoria del ejercicio 2023 y 2024.

**Conclusiones de la Verificación**

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información contenida en la Memoria de OSI Tolosaldea correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2024, no haya sido preparada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones materiales que nos haga pensar que el informe no cumple los requisitos con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative), lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas respecto de sus indicadores incluidos en el Índice de contenidos de la citada Memoria.

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 2 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

**DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN**



**Uso y distribución**

La presente Declaración de Verificación se emite a la dirección de OSI Tolosaldea, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes.



Esperanza Martínez García  
Directora de Certificación

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 3 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

# Índice

## Presentación

### Sobre esta memoria

Intranet y Extranet

Contacto

### Quiénes somos

Perfil de la Organización

Contrato Programa

Cartera de servicios

Órganos de dirección y participación

Cadena de Valor

Grupos de interés

Datos de Actividad

Durante los años 2023 y 2024

### Estrategia

Plan Estratégico 2023 - 2026

Misión, Visión y Valores

Nuestros compromisos

## Análisis de materialidad

### Pacientes

Servicio de atención a pacientes y personas usuarias

Accesibilidad

Seguridad de pacientes

Información sobre el servicio

Privacidad del cliente

### Profesionales

Nuevas incorporaciones y rotación

Beneficios sociales y conciliación

Seguridad y Salud

Formación

## Sociedad

Desempeño económico

Inversiones

Proveedores locales

Impacto en la comunidad

Compromiso ambiental

## Anexos

Índice GRI

Glosario

# Presentación

 2-22

*Después de varios años de incertidumbre y cambios, y de conseguir una “estabilidad” en el año 2022, este año 2023, ha sido el año de aprendizaje y reflexión. Nos ha servido como punto de partida, para marcar un nuevo rumbo y establecer nuevos objetivos ambiciosos para los próximos años. En 2023, fruto de la colaboración y participación tanto por profesionales, como de pacientes, así como escuchando a nuestros grupos de interés y empresas proveedoras, ha tenido lugar la creación del nuevo Plan Estratégico 2023-2026 de la OSI Tolosaldea.*

*Nuestra Misión refleja nuestro enfoque a la sociedad: Contribuir a la salud de la ciudadanía, de forma segura, innovadora y eficiente, contando con profesionales trabajando en red con todos los agentes implicados, para aportar beneficio a la sociedad.*

*Nuestra Visión nos hace buscar ser una organización referente en la consecución de resultados en salud, así como por su excelencia en la gestión y su orientación a la innovación.*

*Ha sido durante el 2024, que se ha empezado a implementar todas las acciones con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos marcados por la organización a través de nuestro Plan de Gestión anual, que desplegamos acciones que de forma proactiva cubran las necesidades y expectativas de nuestra población de referencia y de nuestros grupos de interés.*

*En nuestra OSI trabajamos con la metodología de la mejora continua analizando nuestras formas de hacer, buscando áreas de mejora e implantando de manera permanente nuevas formas de realizar nuestra actividad, para obtener mejores resultados en la salud de nuestra población asignada que redunde en beneficio de la sociedad.*

*El desarrollo sostenible es una base clave para nuestra organización, porque nos ayuda a lograr un crecimiento responsable y duradero que armoniza las necesidades económicas, sociales y ambientales. Creemos que, al incorporar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones y decisiones, no solo cuidamos el medio ambiente y favorecemos el bienestar de las comunidades donde trabajamos, sino que también aseguramos nuestra propia supervivencia y éxito a largo plazo como organización dedicada a la responsabilidad corporativa y el impacto positivo. Es por eso, que en esta estrategia a tiene como referencia la RSC debido a su gran relevancia para la organización.*

*Con el propósito de seguir avanzando en este ámbito, nuestros objetivos ambientales de 2023 y 2024 están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).*

*En esta memoria referente a los ejercicios 2023 y 2024, queremos reflejar todas estas acciones que hemos llevado a cabo a lo largo de este año para conseguir la consecución de nuestros objetivos siempre con la vista puesta en el desarrollo sostenible y en beneficio en la sociedad. Como fruto de este empeño por mejorar la gestión de la OSI y hacer un ejercicio de transparencia. Dar las gracias a todas las personas que han formado parte de todo el trabajo realizado durante estos dos años.*

**Eskerrik asko denei!**

**Mariluz Jauregui**



## Sobre esta memoria

 [2-3](#), [2-4](#), [2-5](#), [2-14](#)

***Esta memoria de RSC abarca el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, e incluye información sobre la actividad de la OSI Tolosaldea.***

Esta es la tercera memoria de RSC no habiendo existido continuidad entre las primeras dos memorias (2016 y 2022). Esta memoria cubre el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024. El documento se ha realizado conforme a los estándares GRI, Global Reporting Initiative, en su versión 2021 “con referencia” cumpliendo los 15 requerimientos que en ella se describen para la elaboración de una memoria equilibrada y razonable.

El objetivo de la OSI Tolosaldea con esta memoria es informar de la manera más sencilla sobre el mayor número posible de indicadores materiales para la organización y su actividad, eligiendo para la elaboración de la memoria “opción esencial” de conformidad con los GRI estándar. En el Anexo de este documento se puede encontrar la tabla de correspondencias, en la que se indican el lugar concreto del documento donde se incluye la información relativa a cada uno de los indicadores según los GRI estándar.

En el proceso de elaboración de la memoria se ha seguido los principios de elaboración recogidos en el Estándar GRI 1: Fundamentos. Cabe destacar que, la memoria ha sido elaborada entre los miembros del Consejo de Dirección y otros Responsables de áreas concretas.

Una vez realizado el borrador final esta memoria se ha entregado a la Directora Gerente para su visto bueno, que es el órgano encargado para dicho cometido.

La memoria es certificada externamente por auditores acreditados para certificar la veracidad de los datos presentados y la conformidad con los contenidos con los Estándares de GRI 2021.

La divulgación de la memoria a las partes de interés de la OSI Tolosaldea se realiza a través de nuestra intranet y extranet.

En lo que se refiere a la confección de las cuentas anuales y reporte de informes financieros, se realizan desde la Organización Central de Osakidetza.

## Intranet y Extranet




**Intranet - OSI  
Tolosaldea**




**Bienvenida - OSI  
Tolosaldea**

La OSI Tolosaldea pone a disposición de sus grupos de interés la siguiente dirección de correo electrónico para consultar dudas o ampliar información en relación de la presente memoria y/o de la información aquí presentada.

## Contacto

 [tolosaldeaesigerentzia@osakidetza.eus](mailto:tolosaldeaesigerentzia@osakidetza.eus)

 943006810



# Quiénes somos

 2-1, 2-6

## Perfil de la Organización

**La Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea, en adelante OSI Tolosaldea u OSIT, nace el 1 de enero de 2015, y es una de las 23 organizaciones de Servicios pertenecientes al Ente Público de Derecho Privado Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.**

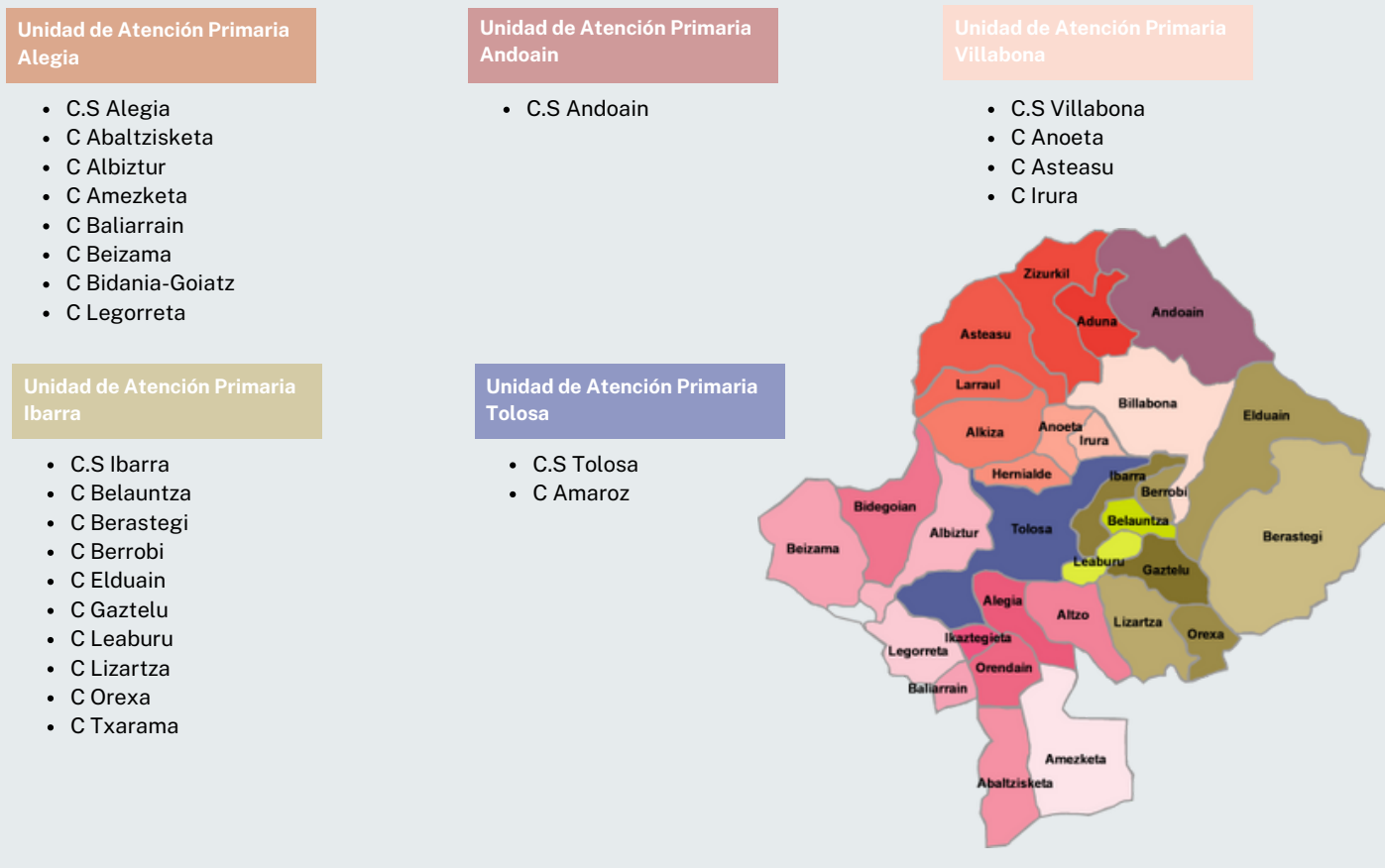
La sede de la organización está ubicada en Tolosa en el Barrio San Esteban s/n y atiende a los 31 municipios de la comarca de Tolosaldea y Andoain y presta servicio aproximadamente a 66.000 habitantes, cuenta con los siguientes centros de atención:

- 5 Unidades de Atención Primaria, con 20 consultorios. En una de estas UAPs se prestan también determinados servicios de atención especializada.
- 1 Punto de Atención Continuada (Centro de Salud de Tolosa)
- 1 Call Center

El objeto de esta organización de servicios es prestar atención sanitaria a su población de referencia.

En la **ilustración 1** se muestra la ubicación de los diferentes centros de atención de la OSI Tolosaldea:

▼ Ilus. 1 - Centros de trabajo de la OSI Tolosaldea



## Contrato Programa

**“Atendemos las necesidades de salud de 66.000 habitantes.”**

El Plan de Salud establece los objetivos de salud a alcanzar en la población, los cuáles se despliegan a las organizaciones de servicio de Osakidetza a través de su Plan Estratégico. El Departamento de Salud del Gobierno Vasco establece los criterios de contratación de la asistencia sanitaria (cartera de servicios, compromisos de calidad y financiación de la prestación sanitaria) a través del denominado “Contrato Programa”.

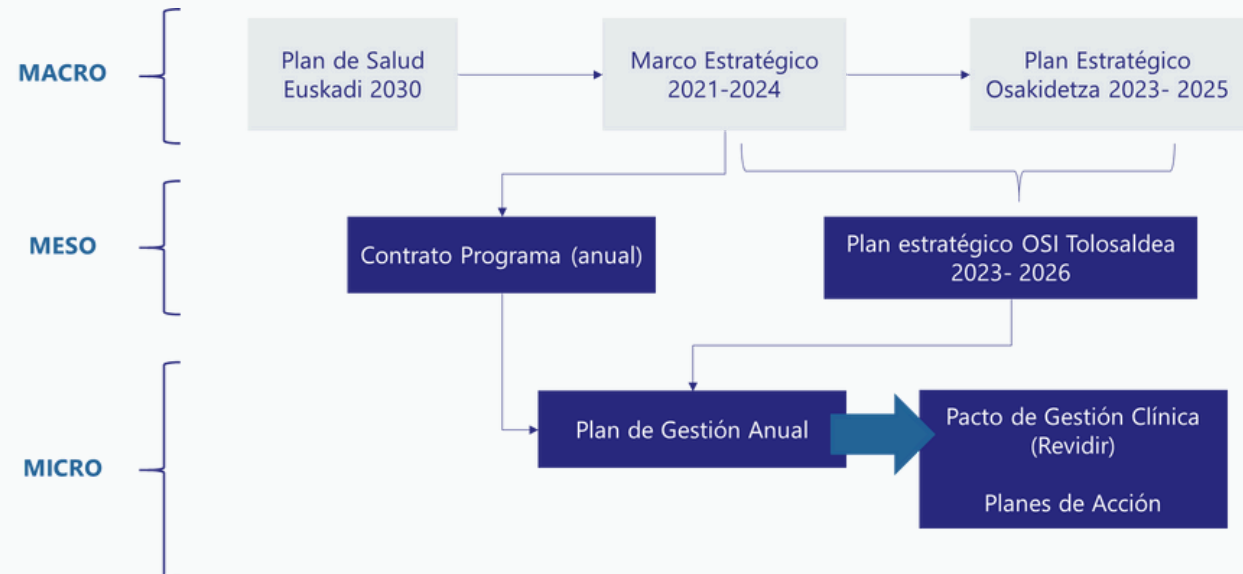
La cartera de servicios de la OSIT determinada en el Contrato Programa está centrada en la atención primaria. Para poder prestar este servicio de manera eficaz y eficiente, la organización identifica las diferentes tipologías de clientes actuales y potenciales, mediante la estratificación de los pacientes, según necesidades presentes y futuras de atención. Así los clientes pueden ser atendidos de forma más adecuada y ajustada a sus necesidades reales.

Desde 2011 toda la población del País Vasco está estratificada, actualizándose periódicamente. Partiendo de datos demográficos, clínicos, socioeconómicos y de uso previo de recursos, un algoritmo matemático predice el riesgo de sufrir un evento de forma individual en el siguiente año. De esta manera se puede aproximar a la morbilidad y mortalidad de los pacientes con diferentes necesidades de atención.

▼ Ilus. 2 - Estratificación de la población de la OSI Tolosaldea



▼ Ilus. 3 - Marco de actuación de la OSI Tolosaldea



## Cartera de Servicios



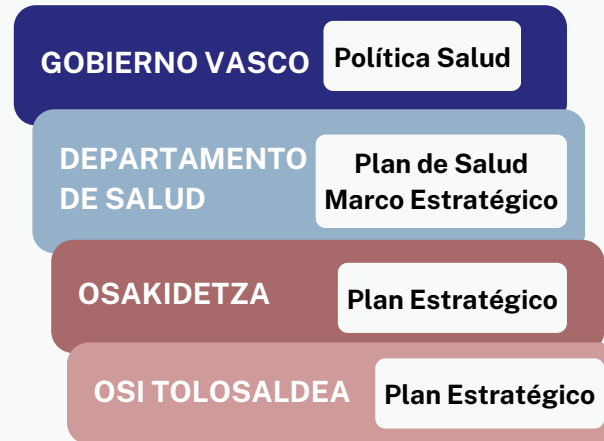
2-6

La cartera de servicios que ofrece la organización viene marcada por el Contrato Programa que anualmente se revisa y se firma con el Departamento de Salud.

El Contrato Programa (CP) constituye el instrumento jurídico mediante el cual se articulan de manera directa las relaciones entre el Departamento de Salud, como financiador y comprador de servicios sanitarios, y las organizaciones de Osakidetza, como proveedoras de estos servicios, adecuándolos a las necesidades de salud de la población. El Anexo II del mismo (Calidad, Actuaciones y Objetivos priorizados del CP) especifica cómo se debe prestar el servicio y abarca 9 dimensiones que anualmente son revisadas y evaluadas.

La OSI Tolosaldea cuenta con las 5 Unidades de Atención Primaria (UAP) especificados en la página 7 y un Punto de Atención Continuada (PAC) ubicado en el centro de salud de Tolosa. La atención urgente surgida en horario de apertura de cada centro se presta en los mismos, fuera de ese horario todas las urgencias se centralizan en el PAC de Tolosa.

▼ Ilus. 4 - Estructura de estrategias

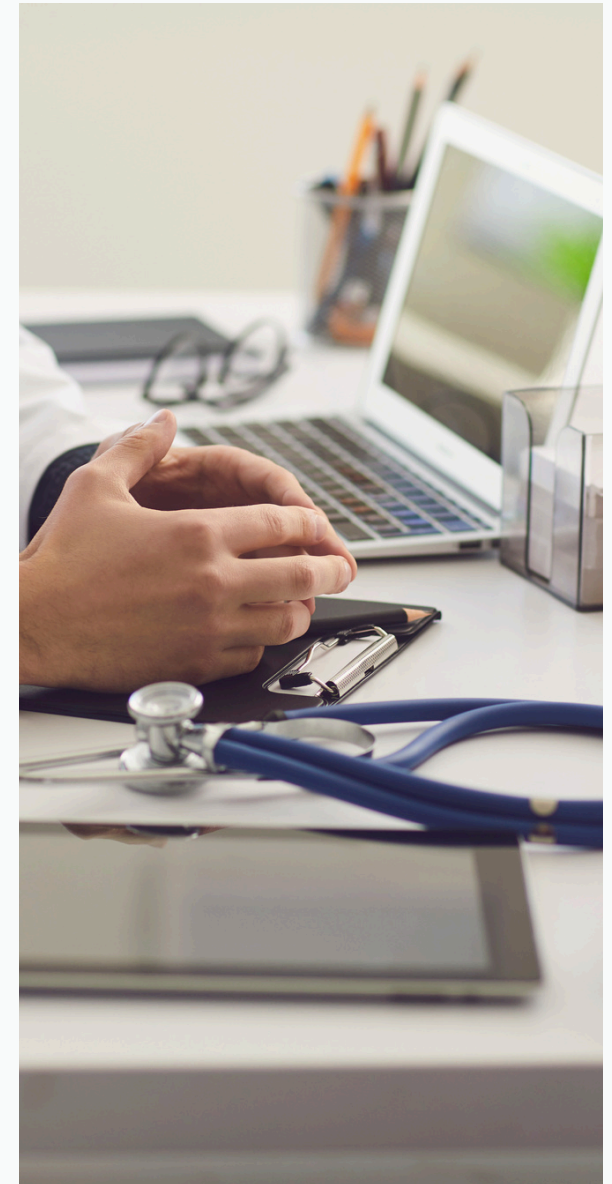


Las relaciones entre Osakidetza, Departamento de Salud del Gobierno Vasco y las Organizaciones Sanitarias Integradas (entre las que se encuentra OSI Tolosaldea) se canalizan a través de diferentes marcos: Plan de Salud del Departamento de Salud, Marco Estratégico del Departamento de Salud, Plan Estratégico de Osakidetza.

### ATENCIÓN PRIMARIA

- Pediatría
- Enfermería
- Matrona
- Odontología\*
- Área de Atención al Cliente
- Punto de Atención Continuada

\*No en todos los centros



## Órganos de Dirección y participación

 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-24

**La estructura de gobierno de la OSI Tolosaldea emana del Decreto 100/2018 de 3 de julio de las Organizaciones de Servicio Integradas de Osakidetza.**

La Directora Gerente es la máxima responsable de la Organización y lidera todos los aspectos relacionados con el ámbito social, económico y medio ambiental. Para realizar esta función cuenta con el apoyo del Equipo Directo y del resto de responsables y líderes. En ellos delega y con ellos desarrolla actividades para la definición de misión, visión, valores, política, estrategias, objetivos y planificación y despliegue de acciones en todos los ámbitos.

Así mismo, se delega en la Dirección de Gestión la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. El feedback sobre la gestión de estos impactos se proporciona en las reuniones semanales del Equipo Directivo.

Dada la exclusividad de la tarea de la totalidad del equipo directivo no existen conflictos de intereses.

*(Instrucción 1/2015 de Procedimientos relacionados con cargos públicos)*

▼ Ilus. 5 - Organigrama de la organización



**María Luz Jauregui**

Directora Gerente



**Nagore Lora**

Directora de Gestión



**Amparo Asenjo**

Coordinadora de Integración Asistencial



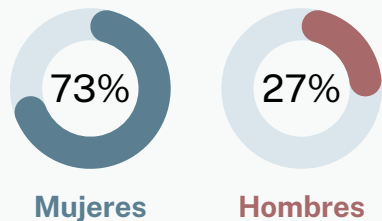
**Arantxa Urruzola**

Adjunta de la OSI

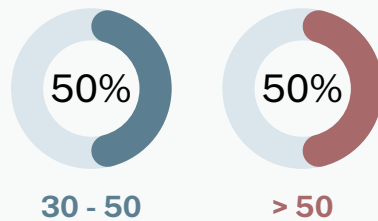
### Consejo de Dirección

Es el órgano colegiado de la OSI que colabora con la Dirección Gerencia con funciones de propuesta y asesoramiento y elaboración de estrategias en los ámbitos: elaboración del Plan Estratégico, del Plan de Gestión Anual, diseño de estrategias de despliegue de intervenciones para el desarrollo del contrato-programa, estudio de las medidas para mejorar los procesos de funcionamiento clínico y de gestión y su ordenación y coordinación interna, elaboración de la Memoria Anual, análisis e impulso de las propuestas que se deriven de los diferentes órganos de participación, desarrollo de la autoevaluación del contrato-programa.

▼ Ilus. 5 - Distribución por género del Consejo de Dirección



▼ Ilus. 6 - Rango de edad del Consejo de Dirección



### Consejo Social

Órgano consultivo y de participación y asesoramiento en materias sociales y comunitarias. En concreto: asesora a la dirección en el gobierno clínico de la organización, sobre los planes de inversiones y de contratación, propone áreas de mejora en relación con los resultados de la evaluación del Contrato Programa, analiza y propone áreas de mejora en lo relativo a quejas y reclamaciones y en lo relativo a las encuestas de satisfacción y otros métodos de participación social.

### Comisión Sociosanitaria

Órgano de asesoramiento y participación de profesionales en la gestión del ámbito sociosanitario. Sus funciones son: establecer, supervisar y desarrollar los mecanismos de coordinación entre actores e instituciones que conforman el espacio sociosanitario, valorar los resultados de las líneas de actuación desplegadas y la propuesta de áreas de mejora, establecer, supervisar y desarrollar la autoevaluación del contrato programa en los aspectos relacionados con la coordinación sociosanitaria.

### Consejo Clínico Asistencial

Órgano consultivo de asesoramiento técnico con funciones de formulación y propuesta de políticas de calidad asistencial, mejora y funcionamiento de la organización, formulación y propuestas para el desarrollo efectivo de una atención integrada, tanto en el

ámbito asistencial como en el ámbito comunitario y socio-sanitario, valoración de nuevas estrategias asistenciales, diagnósticas y terapéuticas, propuesta de líneas de actuación en materia de investigación, docencia y formación.

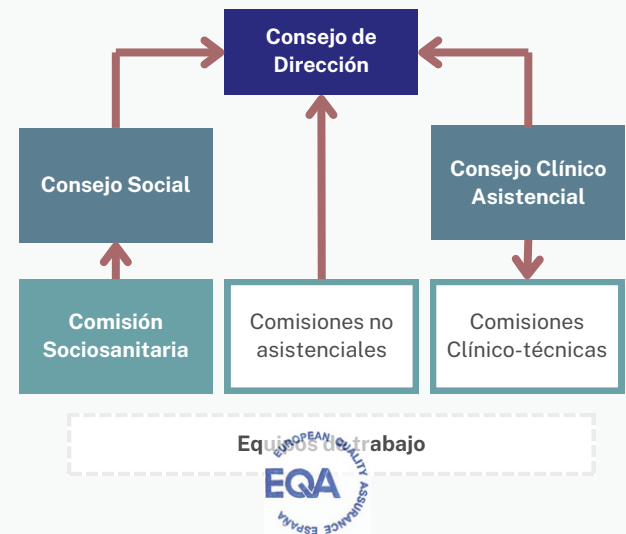
### Líderes / Referentes

Las personas referentes son las encargadas de compartir la visión de la organización y movilizar a su equipo de personas a su consecución, procurando su mayor satisfacción.

### Comisiones / Comités

Además, consideramos estratégico promover el desarrollo y la implicación de las personas, para lo que propiciamos su participación a través de **comisiones** (clínicas, técnicas o de gestión) y **equipos de trabajo** multidisciplinares.

▼ Ilus. 7 - Gobernanza de la OSI Tolosaldea



Así mismo los Grupos de Interés están representados en la estructura organizativa de la organización a través de su participación en el Consejo Social y en la Comisión Sociosanitaria.

Además de estos órganos, la OSI cuenta con diversas comisiones y comité orientados a dar apoyo a los distintos procesos que componen la organización.

Cargo	Naturaleza del cargo		Comisiones	Primer nombramiento	Grupo de edad
Directora Gerente	Ejecutivo	Independiente	Consejo Dirección Consejo Social	2023	>50
Directora Gestión	Ejecutivo	Independiente	Consejo Dirección Consejo Social	2021	30-50
Jefa Unidad Gestión Clínica	No ejecutivo	Independiente	Consejo Dirección Consejo Social Consejo Técnico Comisión Sociosanitaria	2024	>50
Adjunta de enfermería	No ejecutivo	Independiente	Consejo Dirección Consejo Social Consejo Técnico Comisión Sociosanitaria	2015	30-50

Comité	Función
<b>Comisión Ambiental y Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar la gestión de calidad ambiental.</li> </ul>
<b>Comisión de Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo órgano consultivo y de apoyo en la toma de las decisiones referidas a la seguridad de la información y a la protección de datos.</li> </ul>
<b>Comisión de Euskara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue del Plan de Normalización de Uso de Euskara.</li> </ul>
<b>Comisión de Seguridad y Salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos, promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.</li> </ul>
<b>Comisión de Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar el Plan de Formación anual y realizar su seguimiento. Detección de necesidades formativas.</li> </ul>
<b>Comisión de Cuidados Paliativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el Plan de Cuidados Paliativos, seguimiento de la implantación del plan, proponer plan de Formación de Cuidados Paliativos, evaluación periódica del plan de seguimiento de los indicadores, detectar áreas de mejora y establecer acciones de mejora para el plan, establecer estrategia de difusión del plan.</li> </ul>
<b>Comisión de Seguridad Mixta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El análisis de los incidentes de seguridad y la propuesta de mejoras referidas a los mismos.</li> </ul>
<b>Unidad de Gestión de la I+D+i</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la organización y su contexto, desarrollar la planificación del SGI, velar por la documentación, la confidencialidad del proceso y los resultados, liderar y velar por el desempeño del proceso I+D+i, garantizar que se utilizan los factores que dan soporte a la I+D+i, verificar que se asignan o asignar en su caso las UIDis a los proyectos, gestionar la cartera de proyectos, asegurar que se cumplen las directrices en materia de colaboración, asegurar que se cumplen las directrices en materia de propiedad intelectual e industrial.</li> </ul>
<b>Comisión de Investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar una investigación participativa en la OSI.</li> </ul>
<b>Comisión de Igualdad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad.</li> </ul>



## Cadena de Valor



2-6

**La salud es el centro de la cadena de valor de la OSI Tolosaldea. Esta cadena de valor se materializa e través de los procesos y está estructurada de la siguiente manera:**

### PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Son elementos clave de la organización que vinculan a los elementos de referencia del diseño de la actividad y que no están vinculados directamente a la creación de valor. A continuación, se presentan las actividades que engloban los procesos estratégicos:

- **Dirección Estratégica:** Definir el marco estratégico y el sistema de gestión de la OSI, en función de las partes interesadas, realizando tareas de revisión y mejora, teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la organización.
- **Plan estratégico:** Definir la filosofía de la OSI Tolosaldea y en función de eso, establecer unas líneas y acciones que sirvan de referencia para toda la organización.

- **Plan de Gestión Anual:** Aunar las acciones del plan estratégico con los objetivos del Contrato Programa del año.

### PROCESOS OPERATIVOS:

Son aquellos que participan de la actividad o creación de valor. Engloban las siguientes actividades:

- **Atención a las personas:** Gestionar la prestación de servicios sanitarios dirigidos a mejorar la salud de la población de referencia de la OSI Tolosaldea.
- **Voz de las personas:** Captar las necesidades y expectativas procedente de las personas en lo referente a las áreas de actividad de la organización.
- **Acogida:** Ser el nexo entre las personas y el acceso de las mismas a los Servicios Sanitarios y proporcionar servicios de información, de citación, de gestión y de trámite.
- **Asistencia Sanitaria:** Gestionar y proporcionar servicios orientados a una asistencia segura, innovadora y eficiente, basándonos en los principios de buen gobierno, excelentes profesionales, la innovación, la seguridad y un alto grado de satisfacción para nuestra población de referencia.
- **Apoyo al diagnóstico:** Identificar y gestionar las necesidades de los Centros de Salud proporcionando los recursos necesarios para la obtención de muestras biológicas, realización de pruebas complementarias y para dar un eficiente apoyo al diagnóstico y/o tratamiento prescrito por los sanitarios a la población de referencia (fija y transeúnte).
- **Apoyo al tratamiento:** Fomentar una adecuada gestión del medicamento, centrada en el paciente y orientada al resultado en su salud, basada en información veraz, para optimizar la selección y el uso efectivo, seguro y eficiente de los medicamentos a nivel individual y poblacional en la asistencia sanitaria.
- **Seguridad de las personas:** Integrar la seguridad clínica en el desempeño de la actividad de nuestros centros, para proporcionar una atención lo más segura posible.
- **Coordinación sociosanitaria:** Establecer una coordinación con los servicios sociales con el fin de ofrecer una atención integral a las personas y garantizar la continuidad de cuidados.

- **Intervención Comunitaria:** Fomentar actividades para realizar promoción y prevención de la salud.

**PROCESOS DE APOYO:**

Son aquellos necesarios como soporte al funcionamiento de los otros.

- **Recursos:** Asegurarse que la OSI dispone de recursos suficientes para el correcto desempeño de las actividades.
- **Gestión de equipos, edificios y materiales:** Garantizar que la OSI dispone de los medios técnicos necesarios para desarrollar su actividad y asegurar que los mismos se encuentran en un adecuado estado de uso y no suponen un riesgo para la integridad de los usuarios.
- **Compras y contratación:** Gestionar todas las compras y contrataciones para cubrir adecuadamente y de forma sostenible las necesidades de la OSI, en función de los procedimientos de contratación y aplicando la normativa vigente.
- **Gestión Ambiental:** Minimizar el impacto ambiental que produce el desarrollo de nuestra actividad diaria en nuestro entorno.

- **Sistemas de información:** Asegurar que los sistemas de información ofrecen un buen rendimiento sin intrusión ni pérdida de datos y garantizando la integridad documental.
- **Económico-financiera:** Registrar y clasificar todas las operaciones económicas que se deriven de cualquier proceso y gestionar los recursos económicos-financieros.
- **Contabilidad:** Registrar y clasificar todas las operaciones económicas que se deriven de cualquier proceso.

- **Control presupuestario:** Gestionar y registrar los datos referentes a los ingresos y gastos de la OSI.
- **Tesorería:** Registrar los movimientos reales de dinero que entran y salen de la organización y almacenar los soportes de dichas transacciones.
- **Facturación a terceros:** Gestión y control de la facturación a terceros.

En nuestro caso, el valor principal se genera en los centros de salud.

▼ Ilus. 8 - Mapa de procesos de la OSI Tolosaldea



## Grupos de interés

 2-10, 2-12, 2-29

La OSI Tolosaldea define alianza como:

*aquella unión o relación de colaboración establecida con las partes interesadas de la organización, que genera un beneficio y valor añadido para ambas partes y que consigue una mejora en la atención a las personas.*

*A partir de la identificación de las partes interesadas, quedan identificadas las organizaciones que se consideran alianzas.*

La OSI Tolosaldea tiene identificados todos sus grupos de interés con los que interactúa la organización a lo largo de su cadena de valor.

En cada clico estratégico, dentro de la fase “Diagnóstico del entorno”, se realiza un análisis en profundidad del contexto tanto interno como externo de la organización y se identifican y seleccionan los grupos de interés de la misma.

Posteriormente, esta selección se revisa anualmente con la revisión del Sistema de Gestión de la organización, siguiendo las pautas del procedimiento PRO2P03 y registrando en el F1P02.

Para facilitar esta identificación, se han agrupado en varias categorías:

- **Personas:** Pacientes y/o usuarios y familiares y/o cuidadores.
- **Sociedad:** Centros educativos, cuerpos de seguridad públicos, medios de comunicación, cuerpos religiosos, asociaciones, colegios de profesionales, ONGs, mutuas, red empresarial, agencias de desarrollo comarcales y comunidades de vecinos.
- **Proveedores**
- **Organizaciones e Instituciones:** Departamento de salud, Delegación territorial de Gipuzkoa, Organización central Osakidetza, Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamientos de la comarca sanitaria, Unidades de docencia y formación, Universidades y fundaciones.
- **Profesionales:** profesionales, sindicatos, estudiantes residentes (MIR, EIR).
- **Otras entidades sanitarias:** restos de OO.SS de osakidetza, otros Sistemas Sanitarios, Osatek, Centro Vasco de transfusiones y tejidos humanos, centros sociosanitarios, institutos de investigación sanitaria, Sociedades Científicas, servicio de atención urgente y Clínica de la Asunción.

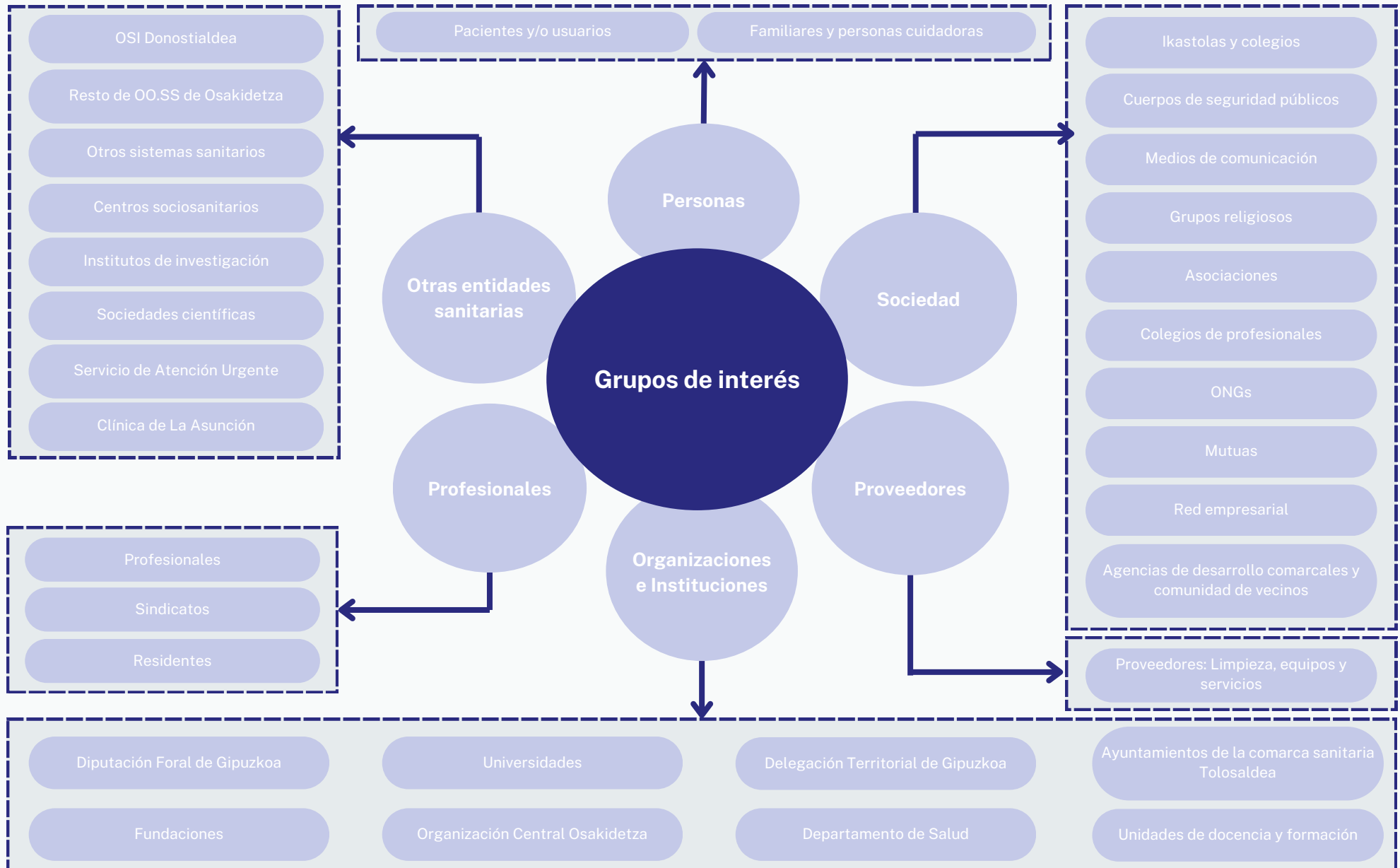
Por otro lado, con el objetivo de poder prestar un servicio adecuado a las necesidades de la población de acuerdo con su Misión, Visión y Valores, la organización cuenta con profesionales que prestan servicios de apoyo a la misma y que no pertenecen a ella como tal.

Con los agentes más relevantes de estos Grupos de interés hemos desarrollado alianzas.

Entre nuestros agentes aliados destacamos: ayuntamientos y colegios e ikastolas (intervención comunitaria), otras organizaciones (OSI Donostialdea, Clínica La Asunción) y proveedores clave.



▼ **Ilus. 9 - Esquema de Grupos de Interés**



## Propósito de participación de los grupos de interés

En la siguiente tabla figuran los propósitos de participación de los Grupos de Interés de la OSI Tolosaldea:

▼ **Ilus. 10 - Propósitos de participación de los Grupos de Interés**

<b>Categoría</b>	<b>Parte Interesada</b>	<b>Propósito</b>
<b>PERSONAS</b>	Pacientes y/o Usuarios, y familiares/cuidadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de problemas de salud</li> <li>Coordinación Asistencial</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	Ikastolas y colegios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración en campañas y actividades comunitarias</li> </ul>
	Cuerpos de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración y cooperación, transparencia</li> </ul>
	Medios comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración y cooperación, transparencia</li> </ul>
	Grupos religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia</li> </ul>
	Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración y cooperación, buenas prácticas, transparencia</li> </ul>
	Colegios profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperar en defensa, intereses profesionales, ética profesional</li> </ul>
	ONGs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación, colaboración, contribución bienestar general</li> </ul>
	Mutuas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia, colaboración en gestión accidentes/incidentes</li> </ul>
	Red empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración en proyectos, buenas prácticas, contratos</li> </ul>
	Agencias de desarrollo comarcales y comunidad de vecino	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración en proyectos, buenas prácticas, conocimiento</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación, cumplimiento normativa y certificaciones, protección medio ambiente</li> </ul>
<b>ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES</b>	Departamento de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento normativa, feedback, cobertura de servicio, mejora de servicio</li> </ul>
	Delegación territorial de Gipuzkoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento normativa, feedback, cobertura de servicio, mejora de servicio</li> </ul>
	Organización central Osakidetza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento estrategia, objetivos, feedback</li> </ul>
	Diputación foral de Gipuzkoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación, colaboración, comunicación, transparencia</li> </ul>
	Ayuntamientos de Tolosaldea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación, colaboración, comunicación, transparencia</li> </ul>
	Unidades de docencia y formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora competencia profesionales, información ambiental</li> </ul>
	Universidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración en proyectos, información ambiental, buenas prácticas</li> </ul>
	Fundaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración en proyectos, información ambiental, buenas prácticas</li> </ul>

Categoría	Parte Interesada	Propósito
<b>PROFESIONALES</b>	Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo profesional, capacitación, comunicación, seguridad en el trabajo, satisfacción laboral, conciencia ambiental</li> </ul>
	Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo profesional, capacitación, comunicación, seguridad en el trabajo, satisfacción laboral, conciencia ambiental</li> </ul>
	Residentes (MIR,EIR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación, concienciación ambiental</li> </ul>
<b>OTRAS ENTIDADES SANITARIAS</b>	OSI Donostialdea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación asistencia sanitaria, colaboración, concienciación ambiental</li> </ul>
	Restos OSIs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración, concienciación ambiental</li> </ul>
	Otros sistemas sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración, cooperación en proyectos, concienciación ambiental</li> </ul>
	OSATEK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación, accesibilidad, continuidad asistencial</li> </ul>
	Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación, accesibilidad, continuidad asistencial</li> </ul>
	Centros Sociosanitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación asistencial, mejora de servicios, concienciación ambiental</li> </ul>
	Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación asistencial, accesibilidad, concienciación ambiental</li> </ul>
	Institutos Biosanitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación, colaboración en proyectos, concienciación ambiental</li> </ul>
	Biosistemak (Antiguo Kronikgune)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en proyectos, concienciación ambiental</li> </ul>
	Sociedades científicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en proyectos, concienciación ambiental, buenas prácticas</li> </ul>
	Servicio Atención Urgente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación asistencial, accesibilidad, continuidad asistencial, concienciación ambiental</li> </ul>
	Clínica Asunción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación asistencial, continuidad asistencial, mejora servicio, concienciación ambiental</li> </ul>

## Datos de Actividad



2-6

La actividad global de medicina de familia en Atención Primaria en los años 2023 y 2024 tiene una tendencia descendente. A pesar de mantener un aumento progresivo de la presencialidad, teniendo un 74,66% en el año 2023 y un 76,27% en el año 2024, está por encima del objetivo marcado desde la Estrategia de AP del 70%.

La actividad de las consultas médicas del PAC mantiene una línea ascendente en los últimos años, habiendo superado un 14,5% la actividad prepandémica (2019).

Por su parte, las consultas de pediatría siguen una tendencia descendente, de un 2% en el año 2023 respecto al año anterior, y de un 19,5% en el año 2024 respecto al anterior.

Reduciéndose la actividad pediátrica un 12,3% respecto a la situación prepandémica.

La actividad de enfermería en Atención Primaria en los años 2023 y 2024 tiene una tendencia descendente, con una reducción del 8,6% en el año 2023 y un 4,9% en el 2024. A pesar de la tendencia descendente, la actividad de enfermería ha aumentado un 16,72% respecto a la actividad prepandémica.

Por otro lado, la actividad de enfermería del PAC se mantiene relativamente estable en los últimos años, y aumentando 18% desde el 2019.

La actividad de matronería en Atención Primaria en los años 2023 y 2024 tiene una tendencia descendente, con una reducción del 4,8% en el año 2023 y un 15% en el 2024. A pesar de la tendencia descendente, la actividad de matronería ha aumentado un 16,82% respecto a la actividad prepandémica.

La actividad de odontología en Atención Primaria en los años 2023 y 2024 tiene una tendencia ascendente, con un aumento del 24,16% en el año 2023 y un 7% en el 2024. Desde el 2019, la actividad de odontología ha aumentado en un 60,39%.

**“El compromiso de las personas trabajadoras nos hace avanzar.”**

	2019	2022	2023	2024
<b>Consultas Medicina de Familia</b>	275.153	304.245	287.281	273.698
<b>Consultas Pediatría</b>	45.884	51.010	49.951	40.243
<b>Consultas Enfermería</b>	167.997	225.398	206.107	196.093
<b>Consultas Matronería</b>	17.082	24.665	23.479	19.955
<b>Consultas de Odontología</b>	4.459	5.386	6.687	7.152
<b>PAC Medicina</b>	16.551	16.555	18.413	18.944
<b>PAC Enfermería</b>	14.270	14.550	16.259	16.852



## Acciones más relevantes del 2023



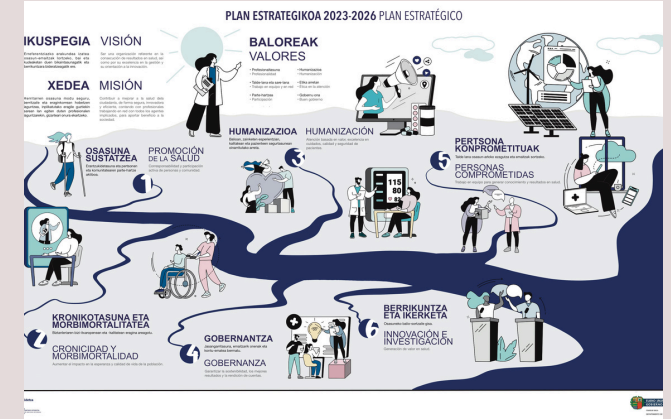
**La OSI Tolosaldea recibe uno de los prestigiosos reconocimientos de calidad “AVEDIS DONABEDIAN” 2023**

El pasado jueves 14 de marzo Osakidetza ha organizado el I. Foro de Participación en Igualdad, bajo el lema “Avanzamos con la Igualdad en Osakidetza”, en el Salón de Actos de la Dirección General de Osakidetza, en Vitoria-Gasteiz.



**“Menopausia, más allá de las hormonas” por Beatriz Arroyo de la Fuente en la Jornada de Igualdad de la OSI Donostialdea**

Se destacó no sólo el silencio que rodea la menopausia y el tabú que supone en la sociedad, sino cómo ese silencio termina generando una falta de información y de abordaje de la menopausia por parte de los distintos sistemas de salud. Es por ello que, el Centro de Salud de Andoain junto con el servicio de Ginecología de la OSI Donostialdea, han planteado un proyecto piloto con el fin de analizar el impacto de la creación de grupos de menopausia en la calidad de vida de las mujeres en esta etapa.



**Nuevo plan estratégico de la OSI Tolosaldea para 2023 - 2026**

En el año 2023, se lanza el nuevo Plan Estratégico que, para el periodo 2023-2026, hemos elaborado en nuestra OSI. Se trata de un documento que se ha realizado de forma participativa y colaborativa, con profesionales de nuestra OSI y de otras organizaciones e instituciones, cuyo trabajo quiero reconocer.

## Acciones más relevantes del 2024



### LIS participa en el I. Foro de Participación en Igualdad

El pasado jueves 14 de marzo Osakidetza ha organizado el I. Foro de Participación en Igualdad, bajo el lema “Avanzamos con la Igualdad en Osakidetza”, en el Salón de Actos de la Dirección General de Osakidetza, en Vitoria-Gasteiz.



### La OSI ha sido admitida en el proyecto Nursing Research Challenge

En mayo, la OSI Tolosaldea ha sido admitida para ser una organización adherida al proyecto Nursing Research Challenge.

Tiene como objetivo fomentar la investigación e innovación enfermera dentro de las organizaciones sanitarias.



### Ibarra Herri Hezitzailea nace para la colaboración y coordinación de los agentes públicos

Desde hace varios meses diferentes agentes de la localidad han comenzado a colaborar. En la pequeña hoguera, reunión tras reunión, han comenzado a hacer un trabajo común para que Ibarra sea un pueblo más educativo.



**La OSI Tolosaldea ha sido galardonada con Premio Plata en el Premio Iberoamericano de la calidad**

Tras la visita de FUNDIBEQ - Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, el pasado mes de julio, con el objetivo de evaluar la gestión de la OSI en referencia al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, la OSI ha sido galardonada con el Premio Plata.



**La OSI ha sido admitida en el proyecto Sumamos Excelencia®**

Este proyecto tiene como objetivo implantar recomendaciones de buenas prácticas relativas a: valoración y manejo del dolor, manejo conservador de la incontinencia urinaria, promoción de la lactancia materna, prevención de la obesidad infantil, prevención de lesiones por presión, prevención de caídas, intervención en tabaquismo e higiene de manos.

Las unidades admitidas han sido:

- UAP Tolosa en el "Manejo conservador de la incontinencia urinaria"
- UAP Ibarra en la "Prevención de las úlceras por presión"



**“El Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante víctimas de violencia machista” de Tolosaldea elegido como buena practica**

Osakidetza celebró en el Kursaal la XII Jornada sobre la Violencia de Género.

Se abordaron temas muy interesantes como: identificar los malestares de género herramientas de apoyo o la red de intervención. La referente de Igualdad de Tolosaldea presento el “Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante Víctimas de Violencia machista de Tolosaldea”, elegida junto a otras dos como experiencias representativas de las OSIs.



## Líneas estratégicas

La publicación y despliegue del Plan Estratégico de Osakidetza 2023-2025, en la primavera de 2023, ha generado un marco para sus organizaciones en el que se han contemplado las directrices, valores y objetivos que deben guiar el transcurrir de las organizaciones de servicios de Osakidetza. En este sentido, sus líneas estratégicas se han asumido desde la OSI como rutas a desarrollar y han guiado las líneas estratégicas del plan:



## Misión, Visión y Valores

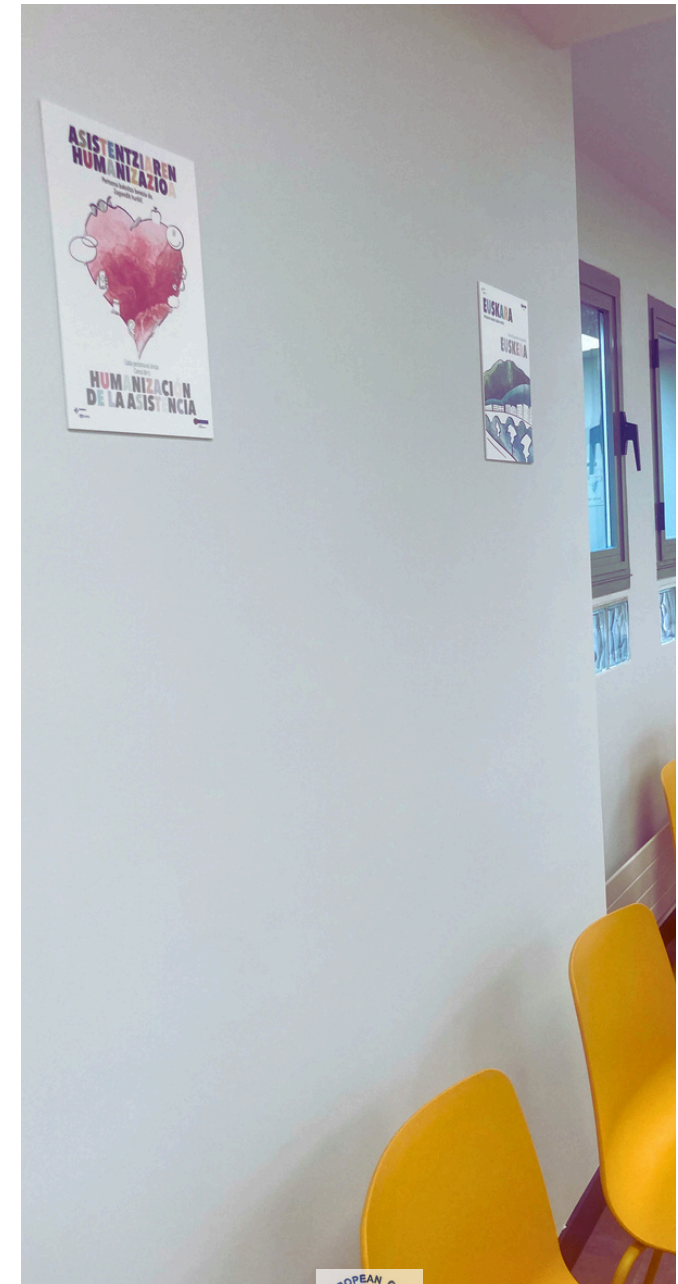
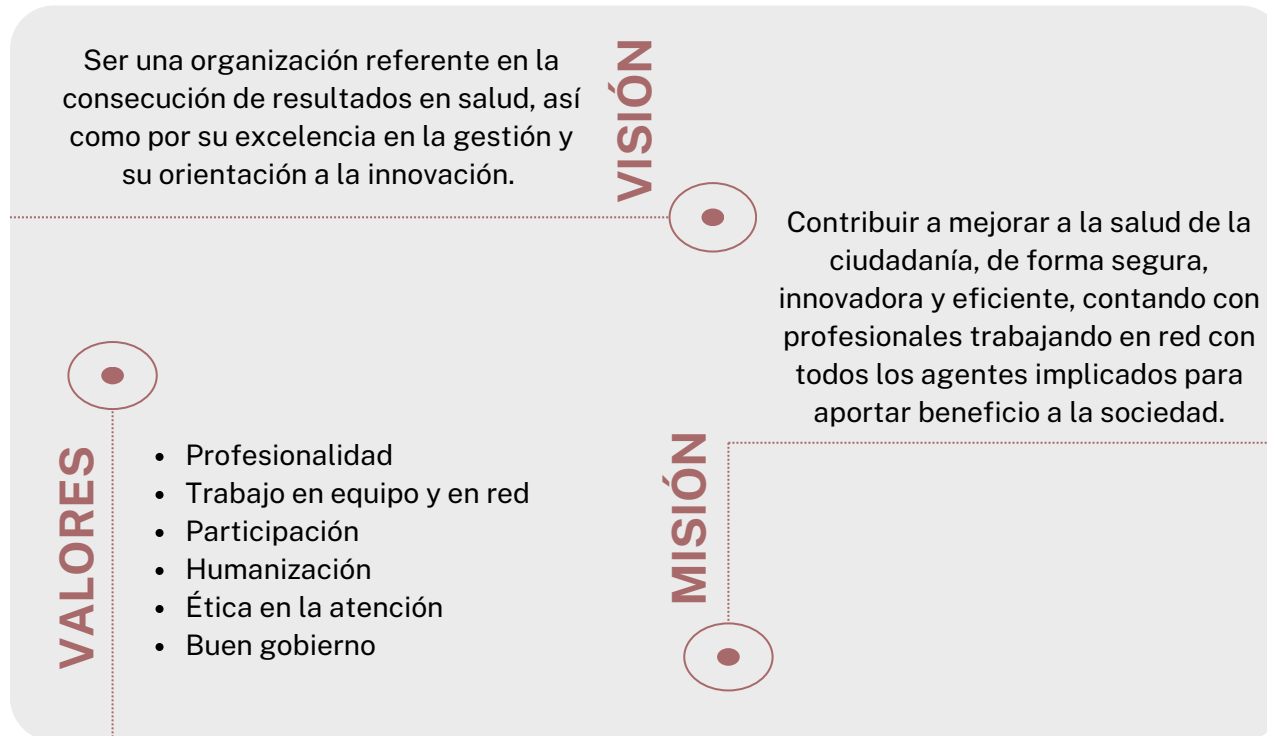
📌 2-1, 2-6

Para iniciar el proceso de reflexión, la OSI Tolosaldea se dota de los pilares de su estrategia: la **Misión, Visión y los Valores**.

Con este objetivo, será analizada la totalidad de información generada por su contexto interno y externo, así como sus condicionantes fundacionales de carácter administrativo.

El análisis del entorno, el aprendizaje y experiencia de las estrategias previas y la aportación de todos los grupos que han participado, **han dado como resultado una estrategia a desplegar en los siguientes años**, de nuevo con el apoyo y la colaboración de la totalidad de quien conforma la OSI Tolosaldea.

▼ Ilus. 12 - Misión, Visión y Valores de la OSI Tolosaldea



## Elaboración del Plan estratégico

Como no podía ser de otra forma, establecido el marco el circuito de elaboración del Plan Estratégico ha pasado por diferentes etapas desarrolladas en un entorno colaborativo y participativo.

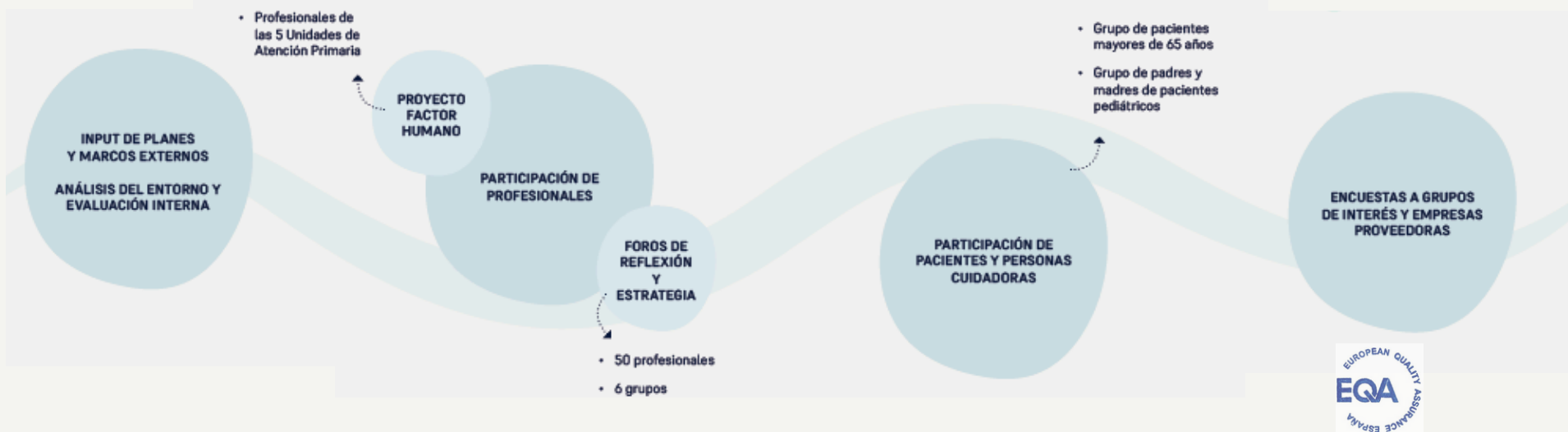
La participación de los grupos de interés se ha ido pilotando a través de la gestión que la organización ha venido haciendo de la relación con dichos grupos y, además, se ha concretado a la hora de priorizar los objetivos estratégicos que se han ido definiendo en la elaboración del plan.

La dinámica participativa puesta en marcha para ello ha dado como fruto este plan estratégico 2023-2026.

▼ Ilus. 13 - Proceso de participación en la elaboración del Plan Estratégico 2023 - 2026



▼ Ilus. 14 - Metodología de elaboración del Plan Estratégico 2023 - 2026



## Nuestros compromisos

La OSI está alineada con las estrategias del Departamento de Salud, Osakidetza y de la propia OSI, y además de ellas, está comprometida con diversos aspectos que son pilar fundamental en la realización de la labor diaria.

La OSI Tolosaldea está comprometida con el **entorno en el que opera**, llevando a cabo actividades de responsabilidad social corporativa. A su vez, asume el compromiso de **condiciones de trabajo seguras y saludables**, actuando de forma preventiva para **eliminar los riesgos** asociados a las actividades, o **reducirlos y adoptar medidas de protección** para las personas, así como **proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación ambiental**, fomentando **criterios de compra verde y eficiencia energética** y sensibilizando e implicando a los profesionales de la organización.

Con el objetivo de garantizar y cumplir con nuestros compromisos se ha establecido una política de Gestión Integral. Esta declaración está disponible en la intranet de la OSI:

 [Política de gestión](#)

Esta política aglutina los compromisos que tiene la OSI con la Calidad, Medio Ambiente, PRL e innovación.

## Red de organizaciones sanitarias libres de Humo

La OSI Tolosaldea es una organización libre de humo de tabaco, miembros de la Red Vasca de Organizaciones Sanitarias Libres de Humo. Está comprometida con la prevención y promoción de la salud, tanto de pacientes y profesionales como de la comunidad. Ha obtenido una certificación GOLD en la evaluación y forma parte de la Global Network for Tobacco Free Healthcare Services.



La OSI ha establecido una política de tabaco para garantizar el cumplimiento de nuestro objetivo. Esta política y la información relativa al tabaco se puede encontrar tanto en la intranet como en la extranet de la organización.

 [Política del tabaco](#)

La organización cuenta con una referente principal de tabaco y referentes por cada Unidad de Atención Primaria para desarrollar lo establecido en la política.

## Igualdad

La igualdad es uno de los compromisos fundamentales para la organización y actúa según los principios establecidos por la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Al ser un ente público de derecho privado adscrito al Departamento de Salud del Gobierno Vasco, lleva a cabo las líneas de intervención y directrices que se marcan en los distintos Planes de Igualdad aprobados por el Gobierno Vasco.

En 2021, se puso el I Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Osakidetza (2021-2024), que tiene vigencia hasta el 2024.

Osakidetza, el mismo año, estableció el Protocolo frente al acoso sexual y por razón de sexo. Para su aplicación, seguimiento y evaluación se constituye en nuestra organización la Asesoría Confidencial que a su vez colabora con la Comisión de Investigación en el procedimiento oportuno.

Para llevar a cabo este compromiso con la igualdad, la organización cuenta con una persona referente de igualdad, y referentes de igualdad en cada unidad de atención primaria, con el fin de llegar a todo el personal de la OSI.



## Euskara

La OSI Tolosaldea trabaja por garantizar un sistema sanitario público, universal y de calidad para todas las personas. Las personas constituyen el eje central de nuestras acciones, por lo que la normalización del uso del euskera, lengua principal de una parte importante de nuestra ciudadanía, supone un reto fundamental para un ente que cuida el compromiso con su sociedad y la mejora continua.

La organización está impulsando y extendiendo, de manera planificada y progresiva, la presencia y el uso del euskera en un número cada vez mayor de servicios y áreas profesionales.

Actualmente, se está implementando el 3er Plan de Normalización del Uso del Euskera de Osakidetza, y la OSI cuenta con una técnico de euskara para cumplir con el compromiso.

## Innovación

La OSI Tolosaldea es consciente de la relevancia que juega el papel de la I+D+i en una asistencia sanitaria de calidad. Por este motivo, su Sistema de Gestión ha integrado los requisitos de la norma UNE 166.002 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i desplegando su metodología de trabajo desde el Proceso P03 Innovación considerando estratégico por la organización.

Todos los compromisos y políticas mencionada se aplican a todas las actividades y relaciones comerciales que mantiene la OSI Tolosaldea.

El despliegue de cada uno de estos compromisos está totalmente integrado en la gestión del día a día de la organización.

La OSI Tolosaldea se ha dotado de un Sistema de Gestión Integrado que se basa en la gestión por procesos. Consecuentemente, todas sus actividades se estructuran en la forma de un mapa de procesos orientado a las necesidades y expectativas de los clientes y sociedad (véase Ilustración 8).

La OSI Tolosaldea dispone de un Plan de Gestión Anual que es el garante de que todas las acciones de carácter anual se desplieguen a través del Plan de Gestión del ejercicio correspondiente de la organización. Este no es sino el compendio de los objetivos y acciones que el Plan Estratégico cuatrienal atribuye al ejercicio en cuestión desplegado sobre los diferentes procesos anteriormente mencionados. El Plan de Gestión es aprobado por el Equipo Directivo y se traslada a la gestión de los Centros de Salud mediante el Acuerdo de Gestión en el que las Jefaturas de Unidad de Atención Primaria (JUAP) pactan con el Equipo Directivo la manera de abordar los objetivos a conseguir durante el año correspondiente.

El despliegue del Plan de Gestión Anual considera no sólo la Política de Gestión Integrada, si no otras directrices de referencia como el Contrato Programa, Plan de normalización del Euskara, Política de prevención de Osakidetza o el Plan de Igualdad de Osakidetza. Así como, todos los compromisos y políticas mencionadas en este apartado.

La gestión de alianzas es otro de los aspectos relevantes para el despliegue de la estrategia. Si bien las alianzas institucionales vienen definidas por Osakidetza, la organización dispone de un pequeño margen de maniobra gestionando alianzas con agentes del entorno.

El Equipo Directivo revisa y evalúa, con periodicidad anual, el resultado obtenido en base a los objetivos establecidos.

Con el propósito de asegurara los principios que hemos explicado en este apartado, se han realizado formaciones dirigidas a los profesionales que desempeñan funciones relacionadas con algunos de ellos. Toda la formación de la organización se gestiona en base al sistema de gestión implantado (véase apartado Formación).

# Análisis de materialidad

 3-1, 3-2

La OSI Tolosaldea está estructurada de acuerdo a su mapa de procesos y se basa en el pensamiento basado en riesgos, que completa con un análisis de contexto interno y externo que lleva a cabo con periodicidad anual.

Este análisis se realiza mediante las siguientes herramientas:

- Matriz de riesgos y oportunidades en función de impacto y la probabilidad
- Análisis del contexto en base a la matriz DAFO

Esto permite a la organización anticiparse las desviaciones permitiendo determinar las cuestiones clave para la misma.

Además, la OSI dispone de otra fuente de entrada para determinar las cuestiones relevantes: al participación de las partes interesadas en cada ciclo estratégico. Este proceso permite que, mediante la participación activa de las partes interesadas, se identifiquen y prioricen aspectos más significativos.

Asimismo, se han aprovechado los análisis previos de materialidad realizados en el marco de nuestra gestión y de riesgos (Evaluación de Aspectos Ambientales, Evaluación Riesgos laborales, Evaluación de la legislación, Análisis de Riesgos y Oportunidades).

Actualmente no existen estándares sectoriales aplicables a nuestro sector, por lo que se han determinado los impactos asociados al mismo mediante el proceso anteriormente indicado, así como consultando análisis de materialidad de organizaciones de nuestro mismo sector.

Esta combinación de enfoques nos ha permitido obtener una visión integral de los temas relevantes y significativos para nuestra organización, así como una comprensión sólida de las expectativas y preocupaciones de nuestras partes interesadas. A través de este proceso, buscamos garantizar que nuestra estrategia de sostenibilidad aborde de manera efectiva los desafíos clave y genere un impacto positivo tanto en el ámbito económico, social como ambiental.

## Atención a las personas

- Privacidad de pacientes
- Comunicación y participación de las partes interesadas

## Profesionales

- Gestión de profesionales
- Seguridad y Salud
- Formación

## Sostenibilidad recursos y ambiental

- Eficiencia energética
- Instalaciones
- Compras

## Sostenibilidad económica

- Gestión de los recursos económicos

Es importante mencionar que en la última declaración de RSC presentada por la organización, la metodología para identificar los aspectos materiales se basaba en las aportaciones de los grupos de interés y en el pensamiento basado en riesgos. En esta declaración se hace de la misma manera, y cabe recalcar que en la identificación no ha habido variaciones.

Estándar de materialidad / Tema Material / Línea Estratégica	Promoción de la salud y prevención de la enfermedad incorporando la perspectiva del curso de vida y avanzando desde la corresponsabilidad y participación activa de personas y comunidad.	Abordaje de la cronicidad y la morbimortalidad con más impacto en la esperanza y la calidad de vida de la población vasca.	Hacer que la humanización, la atención basada en valor, la excelencia en cuidados, la calidad y la seguridad de pacientes sean elementos nucleares par lograr la excelencia de Osakidetza.	Consolidar el modelo de gobernanza que garantice la sostenibilidad, los mejores resultados y la rendición de cuentas para hacer frente a los retos actuales y futuros.	Personas comprometidas con los resultados en salud y la generación de conocimiento trabajando en equipo.	La innovación e investigación generadoras de valor en salud.
<b>ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>						
Seguridad de los pacientes			417	306		
Privacidad de los pacientes				418		
Comunicación y participación de las partes interesadas	203, 204					
<b>PROFESIONALES</b>						
Seguridad y Salud				306	403	
Gestión de los profesionales					201, 202, 401, 404	
<b>SOSTENIBILIDAD DE RECURSOS Y AMBIENTAL</b>						
Eficiencia energética				302, 305		
Instalaciones				203		
Compras				204, 308		
<b>SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA</b>						
Gestión de recursos económicos				201, 203, 204		

# Pacientes

 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 404-1

## Atención de calidad

Según la OMS *“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.”*

La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad debe ser:

- **Eficaz** – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro** – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Es por eso, que en la OSI Tolosaldea **trabajamos en diferentes ámbitos y líneas para ofrecer una atención de calidad a nuestra ciudadanía.**

1

Servicio de atención a pacientes y personas usuarias

2

Accesibilidad

3

Seguridad de Pacientes

4

Privacidad del cliente

5

Información sobre el servicio

## Servicio de atención a pacientes y personas usuarias

El servicio de Atención a Pacientes y Personas Usuarias es un servicio a disposición de nuestra ciudadanía, para la solicitud de información sobre aspectos relativos a la normativa sanitaria, gestión de trámites y realización de reclamaciones, quejas, sugerencias y/o solicitudes de historia clínica.

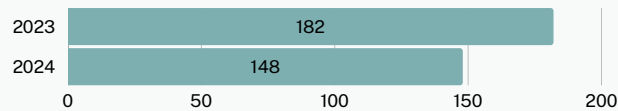
Es el canal de comunicación de la ciudadanía con la organización y sus profesionales siendo una fuente de información muy importante para la detección de áreas de mejora y la puesta en marcha de acciones correctoras.

La accesibilidad al servicio queda garantizada en todos los centros de nuestra Organización donde profesionales referentes atienden las necesidades de las personas usuarias en los SAPUs y Áreas Administrativas a través de los siguientes canales de comunicación:

- Presencial
- Buzón de sugerencias
- Correo electrónico

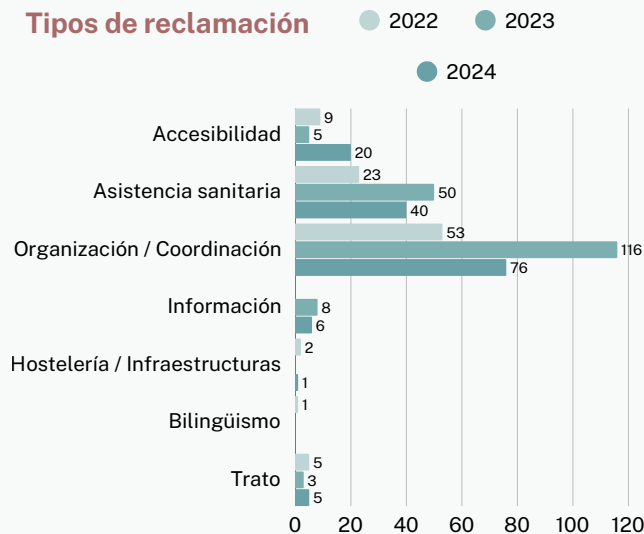
## Reclamaciones

En el año **2023 se registraron un total de 182 reclamaciones**. De ellas, la mayoría en relación a organización y coordinación (116) y en asistencia sanitaria (50).



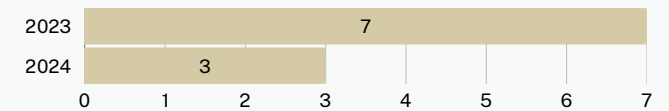
Sin embargo, en el **año 2024, se registraron un total de 148 reclamaciones**, un 20,60% menos que en el año anterior. Una vez más, la mayoría de las reclamaciones registradas son en relación a organización y coordinación (76) y asistencia sanitaria (40). A pesar de ello, se registra un incremento en reclamaciones relacionadas con la accesibilidad.

### Tipos de reclamación



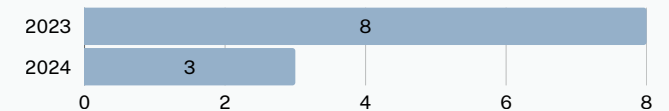
## Agradecimientos

En relación a los agradecimientos por parte de pacientes, la OSI Tolosaldea recibió 7 agradecimientos en el 2023, y 3 agradecimientos en el 2024.



## Sugerencias

Fueron 8 las sugerencias recibidas por parte de pacientes durante el año 2023. Por otro lado, en el año 2024, fueron 3 las sugerencias recibidas.



Dentro de las sugerencias remitidas, destacan las recibidas en estos ámbitos:

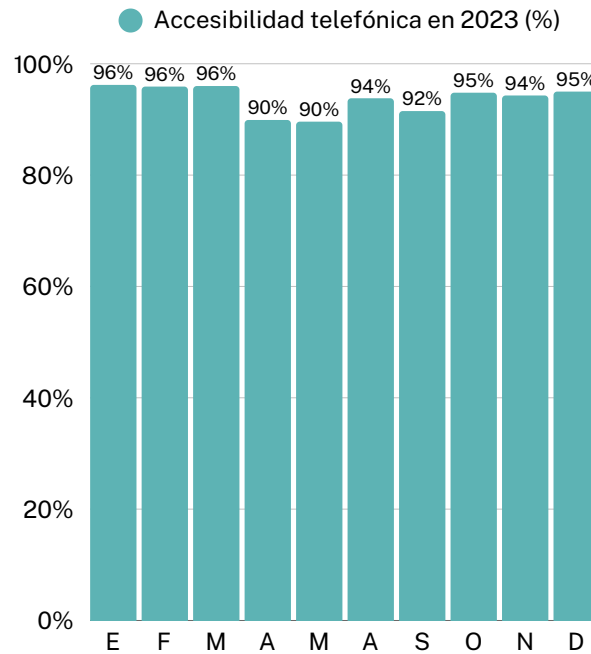
- Cambio de personal de medicina de atención primaria
- Intimidad
- Infraestructura

## Accesibilidad

Uno de los indicadores clave para determinar que se está proporcionando una atención de calidad es la accesibilidad del sistema. Proporcionar una atención accesible en tiempo y forma, fundamentalmente en pacientes con problemas de salud potencialmente graves es uno de nuestros objetivos principales.

La principal vía de entrada a la atención sanitaria es el acceso vía llamada telefónica, es por eso, que nuestro indicador de calidad es medir la accesibilidad telefónica.

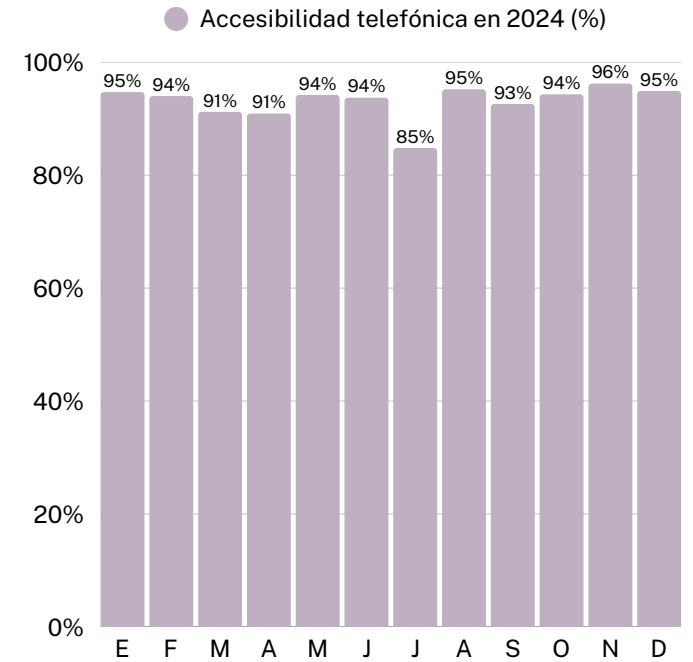
La accesibilidad telefónica en atención primaria está marcada por un objetivo dentro de la estrategia de Atención Primaria de Osakidetza. **El objetivo de accesibilidad telefónica es de un 85%.**



\*No se disponen de datos de los meses de junio y julio.

En el año 2023, no se obtuvieron los datos de accesibilidad de los meses junio y julio.

Durante el año 2023, todos los meses registran una accesibilidad mayor que el objetivo marcado por Osakidetza, siendo la media del año en un 93,8%. Y superando también la media del año en casi todos los meses del año.



En el año 2024, se registran los datos de todos los meses del año. Sin embargo, en el mes de julio se registra el dato más bajo del todo el año, siendo la accesibilidad telefónica en un 84,8%. Inferior al objetivo determinado por la estrategia de Atención Primaria.

No obstante, la media del año 2024 ha sido de un 93% de accesibilidad telefónica, y manteniéndose en el restante de los meses del año superior al 90% de accesibilidad. Datos muy favorables para la organización.

## Seguridad de Pacientes

***La preocupación por no provocar daño a la ciudadanía que atendemos es una constante en todas las personas que trabajamos en la OSI Tolosaldea.***

El panorama de la atención sanitaria está cambiando, en un contexto en el que nuestro sistema de salud debe funcionar en circunstancias cada vez más complejas. Si bien los nuevos modelos de tratamiento, tecnologías y atención pueden ofrecer amplias posibilidades terapéuticas, también pueden plantear nuevas amenazas para la seguridad de la atención.

Las personas que formamos parte de la OSI, con formación, actitud proactiva y con las herramientas tecnológicas necesarias, somos parte activa y base fundamental para conseguir una organización segura.



## Hitos en los años 2023 - 2024

- Desarrollo y aprobación del Procedimiento de gestión de eventos adversos de la OSI.
- Inclusión de nuevos roles profesionales en el grupo de seguridad.
- Realización y despliegue de los Manuales de acceso al Sistema de Notificación y Aprendizaje de Seguridad del Paciente (SNASP): nivel gestor y nivel usuario.
- Día Mundial de la Seguridad del Paciente: envío a los profesionales de 300 ejemplares de trípticos de lavados de manos y uso de guantes.
- Aprobación Estrategia de la OSI en cuanto a seguridad del paciente 2024-2030.
- Elaboración y despliegue Plan de seguridad del 2024
- Nueva Intranet de la OSI: Elaboración y puesta en marcha de la hoja de Seguridad del Paciente dentro de la nueva aplicación.
- Protocolo de atención a segundas y terceras víctimas. Adaptación de documento corporativo.
- Boletín de Seguridad OSI Tolosaldea. 01/2024. Elaboración y envío a profesionales.
- Participación en Cursos de seguridad básica, 2ª y 3ª víctimas y de Higiene de manos (Ministerio). Ambos en Jakinsarea,
- Difusión del protocolo corporativo de “Asistencia al parto fuera de las áreas de parto”
- Boletín de Seguridad OSI Tolosaldea. 02/2024 Elaboración y envío a profesionales.
- Despliegue de trípticos sobre la estrategia a seguir en la Identificación de pacientes. Orientado a usuarios/as.


## Plan de Seguridad. Líneas Estratégicas

El plan de seguridad de la OSI Tolosaldea se realiza a lo largo de 2024, teniendo como documento base la Estrategia 2020-2030 de Osakidetza. En dicho plan, se establecen 14 líneas cuya aplicabilidad en nuestra organización no es homogénea. En efecto, las líneas que tienen que ver con el despliegue de seguridad en el ámbito hospitalario, por ejemplo, no tienen cabida en nuestra OSI donde actualmente se despliegan prestaciones de atención primaria.

Es por ello que el grupo de seguridad del paciente de la OSI coincide en que es necesario realizar una priorización de las líneas corporativas en cuanto a su aplicabilidad, importancia y urgencia de despliegue en nuestra organización.

De esta forma se concluye en la siguiente priorización (tabla 1) que va a definir los objetivos a buscar en los siguientes ejercicios y las acciones a desplegar para su consecución.

▼ Ilus. 15 - Líneas estratégicas del plan corporativo, priorizadas para la OSI Tolosaldea (de mayor a menor prioridad).

- 
- Seguridad en el proceso asistencial gestación-parto-puerperio.
  - Conciliación de la medicación.
  - Buenas prácticas asociadas a la utilización de medicación.
  - Identificación inequívoca de pacientes.
  - Seguridad del paciente en los servicios de urgencias.
  - Optimización en la prescripción de pruebas diagnósticas que utilizan radiación ionizante.
  - Prevención del suicidio.
  - Prevención y control de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria.
  - Buenas prácticas para la prevención de la incontinencia urinaria inducida.
  - Atención a las segundas y terceras víctimas.
  - Gestión de los incidentes de seguridad.
  - Implicación de pacientes en su seguridad.

## Sistema de notificación y aprendizaje de seguridad del paciente (SNASP)

El SNASP es un mecanismo que permite a profesionales de la salud reportar incidentes de seguridad sin daño, eventos adversos o situaciones de riesgo que puedan haber afectado o tener el potencial de afectar la seguridad de pacientes con el objetivo de identificar y analizar los riesgos para la seguridad del paciente, prevenir la recurrencia de incidentes mediante la implementación recomendaciones y promover una cultura de seguridad en la que se aprende de los errores.

	2023	2024
<b>Incidentes notificados</b>	26	57
<i>Origen en OSI Tolosaldea</i>	7	25
<i>Origen en Clínica Asunción</i>	8	24
<i>Otros orígenes (Otras OSIs, Consejo Sanitario)</i>	11	8
<b>Incidentes procedentes y de origen en OSI analizados (%)</b>	40%	95,5%
<b>Incidentes procedentes, de origen en OSI analizados y con recomendaciones (%)</b>	100%	100%

En 2023 y en 2024 se han notificado un total de 26 y 57 incidentes de seguridad respectivamente, incrementando en un 119% la notificación de los incidentes.

De los incidentes registrados, el 27% se han originado en nuestra organización, y en el 2024, es el 44%.

En este último año se evidencia un incremento tanto en notificación de incidentes como en incidentes generados en la organización.

## Personas referentes en seguridad de pacientes

Asumiendo que la totalidad de profesionales de la OSI son parte activa de la seguridad del paciente y que el trabajo desplegado por cada uno de nosotros está enfocado a conseguir una organización segura para la ciudadanía que atendemos, el despliegue de responsabilidades en la estrategia de seguridad es la siguiente.



### Babesle

Junto a las personas trabajadoras y en un modelo colaborativo, se encuentra un segundo escalón protagonizado por la figura de las y los Babesle. Son 5 profesionales, una persona por cada UAP, que coordinan la mejora de seguridad en cada UAP.

Entre sus funciones:

- Facilitar al personal de la UAP toda la información que se produzca en ese ámbito.
- Impulsar y coordinar las acciones de mejora de la seguridad clínica.
- Evaluar las notificaciones de seguridad que afectan a su UAP, proponiendo recomendaciones de gestión del riesgo, en su caso, y haciendo seguimiento de su despliegue.

## Equipo de seguridad

Con la finalidad de definir hacia dónde va la Seguridad del paciente en la OSI Tolosaldea, cómo desplegarla y evaluar la consecución de una OSI segura para las personas pacientes, se encuentra trabajando el Grupo de Seguridad. Se trata de un grupo de profesionales en el que se incluyen todos los roles implicados en la asistencia a la ciudadanía en todas las partes del proceso. En este sentido, se consigue un panorama completo incluyendo puntos de vista asistenciales y no asistenciales, que enriquecen la reflexión, el análisis y la puesta en marcha de medidas que potencien la seguridad de la organización.



En la actualidad, son 13 personas quienes componen un grupo que trabaja en formato proactivo, definiendo estrategias, desplegando cultura de seguridad y siendo referentes para sus colegas; así como en formato reactivo colaborando en el análisis de notificaciones, eventos adversos y proponiendo recomendaciones evitativas o de control de riesgo.

### Comité de seguridad

Finalmente, y por la lógica de asistencia transversal entre atención primaria y atención especializada, está constituido el Comité de Seguridad que incluye a profesionales de la OSI Tolosaldea y de la Clínica de la Asunción.

Dicho comité trabaja por garantizar la seguridad en los procesos de continuidad asistencial que se dan entre ambas organizaciones.



### Formación de seguridad de paciente impartida

Conseguir profesionales con formación e implicación en una cultura de seguridad compartida es uno de los objetivos estratégicos de nuestra organización. Además de las acciones informativas, que se van desplegando con carácter exhaustivo y repetido en los diferentes ejercicios, de forma habitual y sobre todo a través de la plataforma corporativa de Osakidetza (Jakinsarea), se van realizando diferentes cursos de formación tanto en Seguridad Básica o Avanzada, como Atención a segundas y terceras víctimas.

Además, son frecuentes y constantes a lo largo del año las convocatorias de cursos sobre Higiene de manos, Reducción de las ITU asociado a catéter urinario, etc. Así, la distribución numérica de profesionales formados, en los últimos 5 años, en cursos sobre aspectos conceptuales u operativos relacionados con la seguridad del paciente es la siguiente:

	2021	2022	2023	2024
Administración segura y eficaz de fármacos/ seguridad del medicamento / medicamentos peligrosos		3	33	9
Manejo en úlceras venosas en consulta de / cuidados de heridas y UPP. Casos prácticos	20	5	69	20
Higiene de las manos	12	19	7	7
Intervención 2 <sup>as</sup> Y 3 <sup>as</sup> víctimas	14	9	9	8
Jornada seguridad del paciente		2	8	6
Programa BIZI prevención suicidio/ abordaje conducta suicida AP/ técnicas de detección e intervención		26	10	7
Prevención de caídas	26	22	8	6
Reducción ITU asociadas a catéter	20	12	7	5
Seguridad del paciente	12	38	43	18



## Privacidad del cliente

### 418-1

La OSI Tolosaldea garantiza el aseguramiento de la privacidad de sus clientes, y por ello, todas las consultas en las que se realizan exploraciones están dotadas de los medios necesarios para proteger su intimidad.

Cabe destacar que la intimidad del paciente está protegida por la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Todos los profesionales sanitarios están obligados a cumplir dicha ley. Para poder cumplir la normativa vigente de este ámbito interioriza y adapta el Documento de Seguridad Corporativo.

La organización trabaja con datos de carácter sensible y, para poder hacer un adecuado tratamiento de estos datos, dispone del programa Osabide que garantiza:

- La confidencialidad a través de Norbide.
- La inaccesibilidad externa al utilizar canales de Osakidetza.
- La conservación de la información mediante la realización de copias diarias.

La organización no ha registrado ningún episodio relativo a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

En la encuesta corporativa a los pacientes no se ha realizado, en esta ocasión ninguna pregunta referente a la privacidad y la seguridad de los datos.

## Información sobre el servicio

### 417-1, 417-2

La información que entregan nuestros profesionales a nuestros clientes se encuentra protocolizada y por tanto sujeta a un control máximo por parte de la Organización.

En relación a la información que la OSI Tolosaldea publica mediante la web externa cumple con los requisitos establecidos la ley 34/2002, de 21 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE) la cual establece:

*Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos antes del 31 de diciembre de 2005.*

De esta forma, la organización asegura la difusión de la información relevante a la población de su ámbito de referencia, incluidos los impactos ambientales que se generan por los servicios prestados por la organización.

En relación a este ámbito, en 2023, se ha registrado 8 quejas, reclamaciones o sugerencias. Y en 2024, se ha registrado únicamente 6.

Los derechos de los pacientes se encuentran amparados por el Decreto 175/1989 de 18 de julio, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios de Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Relacionado con este apartado, es reseñable, que uno de los derechos fundamentales de los pacientes es “garantizar el derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma en sus relaciones con las estructuras sanitarias” (Decreto 147/2015, de 21, artículo 4 punto n). Por esta razón, y como la OSI Tolosaldea es una organización de servicios públicos, debe velar por dar la posibilidad a los ciudadanos de establecer relación en cualquiera de los dos idiomas.

Consecuentemente, se realiza un esfuerzo para poder disponer de profesionales con conocimientos de euskera, además de las medidas de capacitación tomadas mediante la asistencia a cursos de euskera.

En este ámbito, la organización no ha registrado ni una queja o ni reclamación durante los años 2023 y 2024.

# Profesionales

📌 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 404-1

En **2023**, la OSI Tolosaldea contaba con una plantilla estructura de **225 profesionales**, y en **2024**, la plantilla estructura aumentó a **232 profesionales**.

Además de la plantilla estructural, la organización también dispone de profesionales para el apoyo de campañas estacionales. En este caso, en 2023 la organización contó con 39 profesionales de apoyo. Y en 2024, la organización contó con 20 profesionales de apoyo.

Dicha plantilla, se distribuye de la siguiente manera, en función del género y relación contractual:

	2023				2024			
	Mujeres	Hombre	Plaza sin ocupante	TOTAL	Mujeres	Hombre	Plaza sin ocupante	TOTAL
Personal fijo	108	25		225	127	28		232
Personal temporal	60	6			52	6		
No ocupadas			26				19	
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>31</b>	<b>26</b>		<b>155</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	

**Todo el personal de la plantilla (100%) se encuentra incluido en el Convenio Colectivo de la Organización** (Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal de Osakidetza/Servicio Vasco de Salud, aprobado mediante Decreto 235/2007, del 18 de diciembre, al que se incorpora como Anexo II el Acuerdo adoptado en la Mesa sectorial de sanidad de fecha 14 de marzo de 2008, aprobado mediante Decreto 106/2008, del 3 de junio).

El título VI regula el Régimen de ejercicio del derecho de sindicación, reunión y negociación colectiva. No se establece un periodo mínimo de preaviso en el convenio colectivo, aunque en todos los casos en lo que haya cambios que afecten a un trabajador se avisa al trabajador mínimo con quince días de antelación.

Las políticas y estrategias que apoya a la OSI Tolosaldea en los temas referentes a las personas, vienen enmarcadas dentro de las políticas de Planificación y Gestión de personas de Osakidetza, en la Ley de Ordenación Sanitaria de Euskadi y los sucesivos Acuerdos de Regulación de Condiciones de Trabajo, por lo que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva no es susceptible de estar en riesgo.

Así mismo, en los contratos y licitaciones que la organización firma con sus proveedores se asegura que se cumplen también con estas condiciones.

En la actualidad, Osakidetza se encuentra involucrada en un proceso de negociación de un nuevo Acuerdo de Regulación de Condiciones Laborales.



### Nuevas incorporaciones y rotación

En los datos presentados a continuación, se reflejan las características del empleo que genera la OSI, su evolución y su distribución por género. También queda reflejada la distribución de éste último año desglosada por grupo de edad y género.

#### Nuevas incorporaciones 2023

	< 30	30-50	>50
Mujeres	11	17	6
Hombre	2	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>		

#### Nuevas incorporaciones 2024

	< 30	30-50	>50
Mujeres	14	14	10
Hombre	3	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>		

Para el cálculo de este indicador, consideramos nuevas contrataciones a cualquier persona que ha iniciado su primera relación laboral para OSI Tolosaldea a lo largo del año natural.

En 2023, las nuevas contrataciones suponen un 17% sobre la plantilla estructural, y en 2024, un 18%.

La rotación de profesionales se estima teniendo en cuenta el personal que se han dado de baja en la OSI por los siguientes motivos: jubilación, renuncia voluntaria y fallecimiento.

		2023			2024		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Incapacidad Permanente	M	0	0	1	0	0	1
	H	0	0	0	0	0	0
Jubilación	M	0	0	1	0	0	7
	H	0	0	2	0	0	0
Renuncia	M	0	0	2	0	0	0
	H	0	0	0	0	0	1
Fallecimiento	M	0	0	0	0	0	1
	H	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
		<b>6</b>			<b>10</b>		

En 2023, la rotación supuso un 2,66% sobre la plantilla estructural y en 2024, supuso un 4,31%.



## Beneficios sociales y conciliación

El personal de Osakidetza tiene una serie de beneficios sociales, fruto de los diferentes acuerdos en la Mesa paritaria Osakidetza-Sindicatos que se realiza a nivel central, todas esas prestaciones se encuentran recogidas en el acuerdo regulador de condicione de trabajo vigente en este momento.

Estos beneficios sociales se otorgan con independencia de si la persona profesional es temporal o fijo o desarrolla su labor a jornada completa o parcial. La única excepción es el beneficio referente a los adelantos de nómina cuya condición indispensable es ser personal fijo o interino.

### 2023

Beneficios sociales	Nº	Importe
Anticipos de nómina	1	600€
Adelantos de nómina	1	4.500€
Complementos de pensiones	X	47.884,33€
Seguros Sociales	X	38,16€
<b>TOTAL</b>		<b>53.002,49€</b>

### 2024

Beneficios sociales	Nº	Importe
Anticipos de nómina	2	6.300,00€
Adelantos de nómina	0	- €
Complementos de pensiones	X	43.736,00€
Seguros Sociales	X	14,14€
<b>TOTAL</b>		<b>50.050,14€</b>

En referencia a los profesionales parentales en la OSI Tolosaldea han disfrutado de los mismos los siguiente profesionales:

### Permiso parental

		2023	2024
Maternidad Paternidad	M	15	12
	H	3	3
Excedencia	M	3	6
	H	0	1
Reducción Jornada	M	22	38
	H	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>60</b>

En 2023, de las 18 personas que ejercen su derecho a permiso de maternidad-paternidad, una vez finaliza el periodo de permiso, únicamente 2 personas no se incorporan al puesto de trabajo. Del mismo modo, en 2024, de 15 personas, son dos las que no se incorporan al puesto de trabajo.

Por otra parte, del personal profesional que disfrutaron de este permiso en 2022 y 2023, 12 meses después siguen trabajando en esta organización el 66,6%, el 26,66% se han trasladado a otra organización y un 6,66% disfrutaron de una excedencia.



## Seguridad y Salud

La Prevención de Riesgos Laborales es uno de los objetivos clave planteados desde Osakidetza y la OSI Tolosaldea.

Por ello, la OSI cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos laborales donde se compromete a detectar situaciones de riesgo y minimizarlas y eliminarlas, para así poder evitar o reducir todo tipo de accidente que pueda afectar a la salud de los profesionales.

La estructura organizativa y de recursos vertebradora para la implantación de dicho sistema de gestión es el Servicio de Planificación de Osakidetza,

Este Servicio dispone de una Unidad central y Unidades Básicas de Prevención (UBP) distribuidas en las diferentes Organizaciones de Servicios, dado el tamaño de la OSI Tolosaldea, desde el 1 de enero de 2015, fecha de su creación, recibe los servicios en materia de prevención por parte de la OSI Donostialdea.

Es esta unidad la que se encarga de realizar la identificación de peligros relacionados con el trabajo y evaluar periódicamente los riesgos.

Anualmente se llevan a cabo diversas acciones relacionadas con este ámbito:

- Identificación de peligros y Evaluaciones de Riesgos
- Visitas de inspección anuales
- Reconocimiento médico
- Consultas en materia de PRL
- Análisis de los accidentes e incidentes habidos

Este sistema de gestión se aplica a toda la organización, está totalmente integrado en el sistema de gestión, y se aplica también a la interacción de la organización con sus proveedores a través de la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).

Existe en la OSI Tolosaldea un Comité de Seguridad y Salud desde su fundación, el cual es paritario al 50%-50% entre Dirección y la parte social. Está destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Organización Sanitaria Integrada en materia de prevención de riesgos.

Todo lo que se acuerda en esta Comisión, siempre que se encuentre dentro de su ámbito de aplicación, afecta al 100% de la plantilla.

Entre sus funciones principales destacan:

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos
- Conocer cuántos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los/las trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas
- Conocer e informar la memoria y programación anual del servicio de prevención

Así mismo, los profesionales pueden realizar consultas sobre las condiciones de su puesto de trabajo a través del departamento de personal.

Se llevan a cabo actividades formativa, y en el ámbito de la seguridad y salud, en concreto, se han realizado las siguientes actividades en los años 2023 y 2024:

Formación	2023	2024
PRL	12	3
Hábitos de vida saludables	6	13
Autoprotección y emergencia	1	94
Medicamentos peligrosos	0	23
Salud comunitaria	0	16

A pesar de los esfuerzos que realiza la organización para evitar los incidentes, no se pueden evitar que ocurran incidentes. Por ello, el modo de proceder en estos casos es el siguiente:

Los accidentes/incidentes se comunican al responsable inmediato y se notifican mediante el parte interno que la organización ha puesto a disposición de los profesionales en la intranet. Dicho parte se remite a la Unidad Básica de Prevención para su correspondiente análisis y establecimiento de medidas correctoras.

Además, en el caso de los accidentes biológicos que son los que más relación tiene con la actividad sanitaria, se han puesto en marcha las siguientes acciones de mejora, para poder seguir optimizando este tipo de accidentes. Dichas acciones han sido:

- Formación/información a los trabajadores
- Compras de material de seguridad

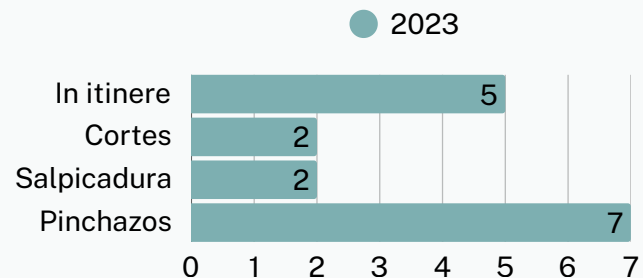
	2021		2022		2023		2024	
	nº	tasa	nº	tasa	nº	tasa	nº	tasa
Fallecimiento por lesión/accidente laboral	0	0	0	0	0	0	0	0
Lesiones por accidente laboral	11	27,65	9	24,68	21	46,95	7	14,82
Cantidad de horas trabajadas	<b>397.886,53</b>		<b>364.637,95</b>		<b>447.223</b>		<b>472.089</b>	

\*Tasa calculada sobre 1.000.000 horas trabajadas

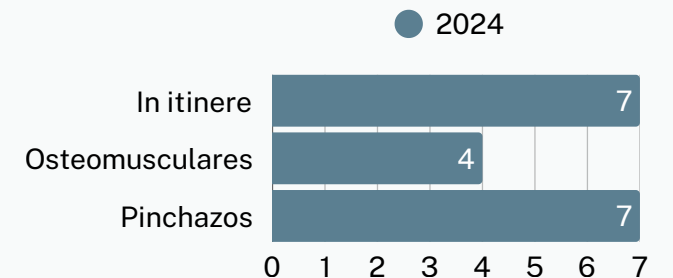
En todos estos años no ha habido accidentes mortales de profesionales ni de personal de empresas contratadas.

	2021	2022	2023	2024
In itinere	3	1	5	7
Accidente biológico	5	5	11	7
Resto	3	3	1	4
Partes Violencia en el Trabajo	13	19	7	11

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral registrados en 2023 se han debido a:



Los principales tipos de lesiones por accidente laboral registrados en 2024 se han debido a:



## Formación

La formación apoya la estrategia de la organización y nos ayuda a establecer y gestionar los sistemas que permitan adecuar y mejorar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) de las personas para el desarrollo de sus tareas y su desarrollo profesional.

Osakidetza dispone de una herramienta corporativa “jakinsarea” que sirve como canal para gestionar la oferta formativa derivada de la organización central. Así mismo, la OSI complementa esta oferta a través de formación específica gestionada por la misma y que se desarrolla a través de diferentes actividades como son cursos, sesiones, etc.

Para ello, la organización todos los años se realiza un diagnóstico de necesidades de formación con la colaboración de las personas líderes de las diferentes Unidades. Durante el año, la OSI se basa en ese diagnóstico para organizar las sesiones/cursos para el personal de la OSI.

Las necesidades detectadas se gestionan en el Plan de Formación de la OSI, así como, la participación de nuestras personas en las actividades formativas ofertadas con carácter general por Osakidetza.

Los cursos organizados por la OSI son los siguientes:

### Formaciones organizadas por la OSI en 2023

- Acc gipuzkoa
- Centro de salud mental
- Conciliación de la medicación en AP
- Cuidados de heridas y upp (i)
- Cuidados de heridas y upp. Casos prácticos
- Demencia
- Faringoamigdalitis aguda
- Fisioterapia en atención primaria
- Infección respiratoria
- Herramientas: Osabide global, Osanaia
- Osasun kumunitarioa lehen arretan
- Programa PAM atención mayores
- RCP actualización
- Red vasca sin humo. Consejo breve
- Revidir
- Ruta paciente pluripatológico
- Seguridad del paciente
- Síndrome de Ulises
- Dolor torácico. Síndrome coronario agudo
- Upp
- Uso de la vía subcutánea en cuidados pal
- Vía central acceso periférico

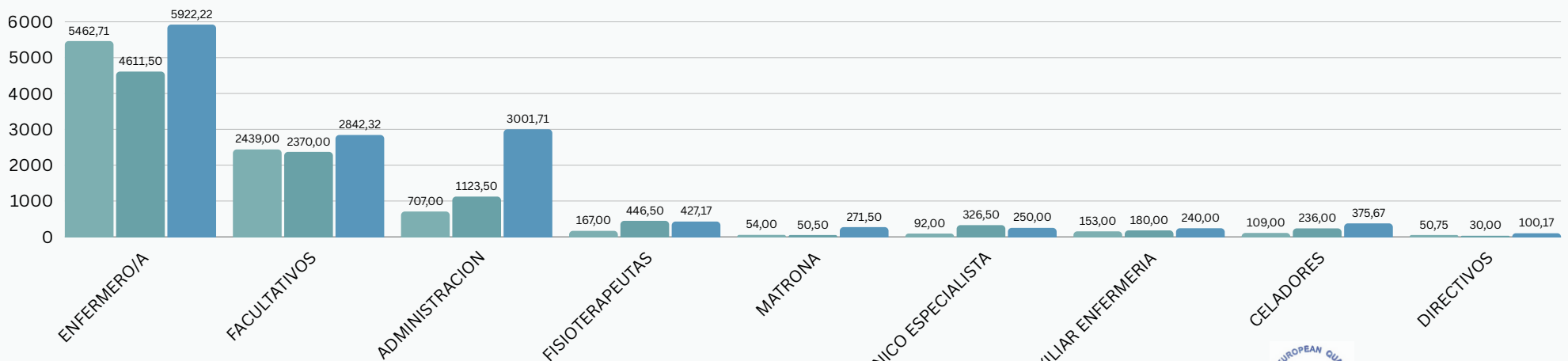
### Formaciones organizadas por la OSI en 2024

- Nura - gizarte elkarte
- Criterios de derivación a CSM
- Circuito TBC
- Adinbera
- RCP
- Seguridad del paciente
- Responsabilidad profesional - toma de decisiones
- Manejo en úlceras venosas
- Josturak
- Epidemiología aplicada
- Cuidados paliativos
- RCP avanzada
- Novedades en el abordaje del tabaquismo
- Guía insuficiencia cardiaca
- Fisioterapia en atención primaria.
- Ebolutiboak euskaraz
- Valoraciones de dependencia y discapacidad
- Tabakoari buruzko berriak
- Proyecto incontinencia urinaria femenina
- Repaso ruta paciente crónico complejo
- Carpeta roja, ekobidean, auditorias.
- Sibó
- Gipuzkoako foru aldundiaren gizarte larrialdiak

- Euskarazko trebakuntza ikastaro jarraitua
- Diabetes mellitus
- Tto. Farmacológico de la obesidad
- Protección de datos: repaso teórico-práctico
- Infiltraciones en a.p.
- Hombro doloroso
- Formación en plan de autoprotección
- Protocolo por acoso sexual y por razón de sexo
- Manejo conservador de la incontinencia urinaria

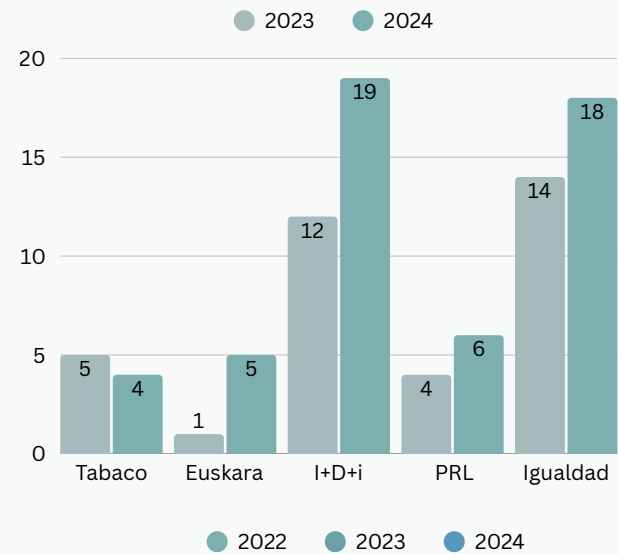
Igualmente, Osakidetza publica anualmente un programa de ayudas para la realización de estudios de formación continua y reciclaje profesional además de diversos programas de ayuda para la formación de euskara.

### Horas de formación por categoría profesional:



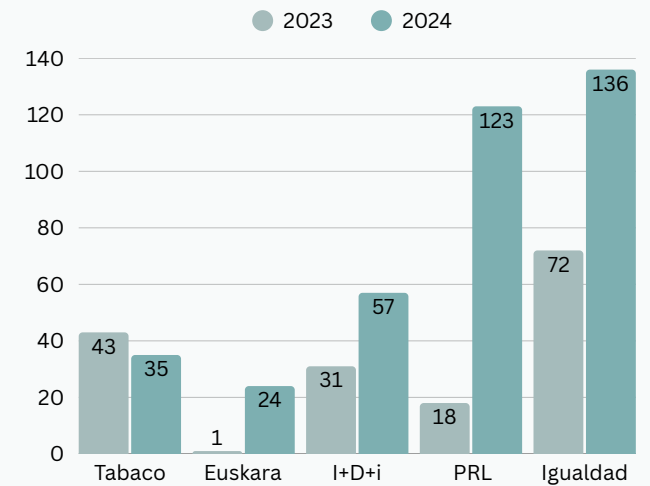
### Formación en relación a los compromisos de la organización

La organización lleva a cabo formaciones en relación a sus compromisos, estas son las formaciones que se han realizado en los años 2023-2024.



De la misma manera, se contabilizan las personas que han sido formadas en esos ámbitos.

Las personas formadas durante los años 2023-2024 son las siguientes:



# Sociedad

 201-1,201-4

## Desempeño económico

Para la OSI Tolosaldea es fundamental mantener el compromiso que ha adquirido frente los grupos de interés. Para ello, considera que la sostenibilidad y la eficiencia son dos piezas básicas para conseguir el objetivo marcado, máxime teniendo en cuenta el carácter público de la organización.

El control de este aspecto se gestiona a través de la contabilidad financiera que nos proporciona información sobre el estado económico financiero de la organización. Dicho control se realiza de manera mensual mediante una evaluación exhaustiva.

Parte de esta actividad económica se somete a auditoría periódicas por parte del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas del Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco para garantizar que se están cumpliendo con la normativa vigente en este ámbito.

Es importante mencionar que los servicios prestados contribuyen a mejorar la salud de la población de la Comarca Sanitaria de Tolosaldea compuesta por aproximadamente 66.000 habitantes y que la contratación externa de actividades redundan en un beneficio en el entorno social de la organización.

**“19 millones de valor económico distribuido en el entorno social.”**

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Valor económico directo generado</b>	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.531.185,00 €	19.515.970,00 €
Ingresos	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.561.185,00 €	19.583.482,00 €
<b>Valor económico distribuido</b>	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.079,00 €	18.635.065,00 €	19.448.460,00 €
Proveedores (1)	1.567.483,00 €	2.139.404,00 €	2.177.125,00 €	1.991.439,00 €	2.195.683 €
Sueldos (2)	11.180.571,00 €	12.637.064,00€	12.683.710,00 €	12.807.032,00 €	13.598.059,00 €
Prestaciones Sociales (3)	222.644,00 €	284.042,00 €	313.853,00 €	315.776,00 €	304.559,00 €
Seguros Sociales	2.860.126,00 €	3.413.662,00 €	3.248.392,00 €	3.373.059,00 €	3.485.179,00 €
<b>Valor económico retenido</b>	0,00 €	0,00 €	54,00 €	73.880,00 €	0,00 €

(1) Facturas conformadas: prod. Farmacéuticos, material sanitario, proveedores y gastos operativos

(2) Incluye: sueldo y salarios, indemnizaciones y docencia

(3) Incluye: acción social, pensionistas, EPSV Itzarri y otros conceptos



	2023	2024
<b>Porcentaje Financiación Departamento de Salud</b>	99,78%	99,83%
Porcentaje Financiación Fija	99,00%	99,00%
Porcentaje Financiación Variable	1,00%	1,00%
<b>Porcentaje Facturación a Terceros</b>	0,19%	0,16%
<b>Porcentaje otros ingresos</b>	0,03%	0,01%

**“El 99% de la financiación proviene del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.”**

En esta financiación el 99% es financiación fija y el 1% es financiación variable.

En el **año 2023**, el Departamento de Salud recibió el **99,78%** de la financiación que anualmente firma la organización con la Delegación Territorial de Gipuzkoa.

El **0,19%** de los ingresos proviene de la **facturación a terceros**. Asimismo, un **0,03%** proviene de **otros ingresos** procedentes de colaboración con otras instituciones, formación y otros (referida a la compensación de partidas de años anteriores).

En el **año 2024**, la OSI recibió el **99,83%** de la financiación del Departamento de Salud.

El **0,16%** de los ingresos proviene de la **facturación a terceros**. Asimismo, un **0,01%** proviene de **otros ingresos** procedentes de colaboración con otras instituciones, formación y otros (referida a la compensación de partidas de años anteriores).



## Inversiones



203-1

La OSI Tolosaldea, además de los impactos económicos directos que produce como consecuencia del valor generado y distribuido también provoca otros efectos adicionales o impactos indirectos como los descritos en este aspecto.

La organización dispone de una programación para la renovación de sus instalaciones en función de las necesidades detectadas y de la estrategia de Osakidetza. Esta medida es otra manera de aportar o incidir en la economía.

### Inversiones 2023

En 2023 la OSI Tolosaldea **una inversión de 328.258,65€.**

Esta inversión está dirigida para la mejora de la accesibilidad de algunos de los centros, habilitación de nuevos espacios, mejoras de eficiencia energética y renovación de equipos de electromedicina.

### Inversiones 2024

En 2024 la OSI Tolosaldea **una inversión de 110.370,75€.**

Las inversiones se llevan a cabo en la mejora de las infraestructuras y espacios de los centros de salud y en la renovación de equipos de electromedicina.

## Inversiones 2023

Centro	Descripción de la inversión	Importe
UAP Tolosa	Mejora de la accesibilidad a rehabilitación del C.S. Tolosa	7.200 €
OSI Tolosaldea	Renovación equipos de electromedicina	63.212,38 €
UAP Ibarra	Sustitución de ventanas en el C.S. Ibarra	38.870,48 €
UAP Tolosa	Creación de nueva área administrativa 3ra planta	25.480,45 €
UAP Tolosa	Creación de nuevas consultas en el C.S. Tolosa	25.097,80 €
Administración	Instalación de infraestructuras de la primera planta	40.229,16 €
UAP Ibarra	Mejora de accesibilidad en C.S. Ibarra	23.924,05 €
Administración	Adecuación de espacio de sala polivalente y despachos	38.255,47
Administración	Instalación de un sistema de climatización	27.306,83 €
UAP Andoain	Habilitación de nuevas consultas en el C.S. Andoain	23.806 €

## Inversiones 2024

Centro	Descripción de la inversión	Importe
UAP Andoain	Creación de nuevas consultas en el C.S. Andoain	34.475,83 €
OSI Tolosaldea	Renovación equipos de electromedicina	34.361,26 €
UAP Tolosa	Instalación de equipos de fichaje electrónico	10.040 €
UAP Ibarra	Aislamiento y tratamiento estructurales en el CS de Ibarra	9.208,59 €
Administración	Adecuación de espacio de personal y salas polivalentes	22.539,07 €



## Proveedores locales



**Nuestra actividad contribuye a la mejora económica y social de su entorno.**

Entre los impactos positivos se puede destacar:

- La contratación de proveedores
- Fomento de la economía local proveniente de las tasas, tributos e impuestos.

Así mismo, la organización apoya diversos actos sociales que se convocan en su ámbito local, contribuyendo a los mismos económicamente: korrika, euskaraldia...

Otra manera de incidir en la economía de nuestra área de influencia es a través de la contratación de proveedores locales, es decir, proveedores ubicados en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Así mismo, la organización adquiere compromisos en materia social y ambiental con sus proveedores mediante las diferentes cláusulas que incorpora en los pliegos de contratación.

En la siguiente tabla mostramos el porcentaje de proveedores contratados según origen:

Facturación de proveedores	2021	2022	2023	2024
Proveedores locales (CAE)	1.127.551,21 €	1.117.595,78 €	1.197.953,22 €	1.212.400,45 €
Total	1.314.781,04 €	1.378.388,73 €	1.533.639,29 €	1.657.906,55 €
Porcentaje	86 %	81 %	78 %	73 %



## Compromiso ambiental

 [302-3](#), [303-1](#), [303-5](#), [305-2](#), [305-4](#), [305-5](#), [305-7](#), [306-1](#), [306-2](#), [306-3](#), [306-4](#), [306-5](#), [308-1](#)

La Dirección de la OSI Tolosaldea ha establecido un Sistema de Gestión Ambiental para garantizar nuestra política y objetivos ambientales.

El principal objetivo de este proceso es minimizar el impacto ambiental generado por nuestras actividades diarias en nuestro entorno, en cumplimiento de las normas y legislación ambiental vigente.

Este sistema de Gestión Ambiental nos permite:

- Obtener y analizar información sobre los resultados ambientales.
- Implementar acciones que aseguren los resultados y mejoren continuamente nuestros procesos
- Mejorar la eficiencia de la organización
- Identificar los aspectos significativos de nuestras actividades diarias y establecer pautas de actuación para prevenir posibles impactos derivados de situaciones de emergencia.
- Cumplir con la legislación ambiental vigente.
- Identificar impactos negativos que la organización o sus proveedores produzcan en el medio ambiente.

Todos los aspectos relevantes en el ámbito ambiental se recopilan en la Declaración EMAS que la OSI publica anualmente en la intranet y la extranet de la organización. Así mismo, la organización se certifica anualmente según el sistema de gestión ISO 14001.

 [Calidad Asistencial y sostenibilidad ambiental](#)

En la presente memoria se presentan los indicadores que complementan la información de los aspectos materiales expuestos en la memoria EMAS.

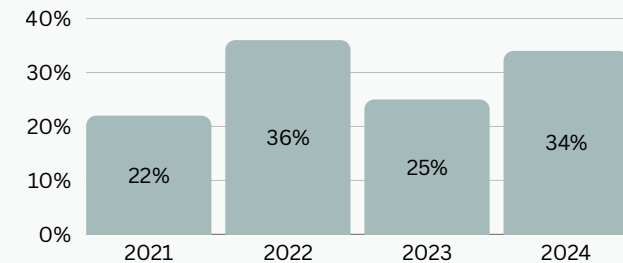
### Energía

El consumo de energía, tanto por el incremento de precio que ha sufrido en los últimos años, como por el impacto ambiental que produce, es uno de los aspectos ambientales más importantes que gestiona OSI Tolosaldea. Es por ello, que se realiza un control exhaustivo del consumo de electricidad y de gas natural.

Desde el segundo semestre del año 2023, el edificio San Esteban (administración) pasa a ser propiedad de la OSI, por lo que la gestión también. Es por eso que durante los años 2023 y 2024 se puede observar un incremento en el consumo de energía, ya que se cuenta con el consumo de un edificio más.

Por otra parte, es importante mencionar que el consumo de energía eléctrica tanto **en 2023 como en 2024 fue en su totalidad procedente de energías renovables.**

El porcentaje de procedencia de renovables del total del consumo de energía (eléctrica y gas natural):



Consumo energético (MWh)	2021	2022	2023	2024
Electricidad	368,29	314,99	298,92	283,79
Gas Natural	650,63	553,78	880,37	562,38
<b>Total</b>	<b>1018,92</b>	<b>868,77</b>	<b>1179,29</b>	<b>846,18</b>

### Intensidad energética

	2021	2022	2023	2024
Consumo (MWh)	1018,9	868,77	1179,2	846,18
Plantilla	192	197	203	208
MWh/profesional	5,31	4,41	5,80	4,06

\*el consumo se refiere a la suma del consumo en electricidad y gas natural

La OSI Tolosaldea entiende como eficiencia energética la optimización del consumo de energía en todos sus procesos. En este ámbito se han realizado varias actuaciones en 2023 y 2024 con el objetivo de ir mejorando la eficiencia energética de la organización. En concreto son las siguientes:

#### 2023

- Cambio de ventanas en el CS de Ibarra.
- Sustitución de luminaria a LED y control domótica de las mismas en todos los centros.

#### 2024

- Instalación de paneles fotovoltaicos en el centro de salud de Tolosa y Andoain.
- Reprogramación de consignas de temperaturas y horarios de las calderas en todos los centros.
- Sustitución de ascensor hidráulico por eléctrico en el Centro de salud de Tolosa.

Anualmente, la OSI realiza campañas de sensibilización para el personal. En 2024, la campaña estaba destinada a mejorar la eficiencia energética en los centros de trabajo a través de un decálogo de 6 pasos.

**Osakidetza** **PEQUEÑAS ACCIONES GRANDES CAMBIOS** MEDIO AMBIENTE OSI TOLOSALDEA

**01 Cerrar puertas y ventanas**  
*"Procurar que no se dejen puertas o ventanas abiertas innecesariamente, sobre todo cuando los sistemas de calefacción o de aire acondicionado estén funcionando"*

**02 Apagar sistemas de climatización**  
*"Apagar los sistemas de climatización cuando las salas están vacías."*

**03 Acumular las impresiones**  
*"Al imprimir o fotocopiar documentos, hacerlo por las dos caras utilizando las funciones de ahorro de tinta, en blanco y negro o en función de borrador. Tratar de acumular el envío de los trabajos a la impresora/fotocopiadora."*

**04 Ajustar termostatos**  
*"Programar los termostatos del aire acondicionado y la calefacción a las temperaturas recomendadas (entre 23 - 25°C en verano y 20 - 22°C en invierno)"*

**05 Apagar la pantalla**  
*"Apagar en paradas de unos 10 minutos. Para paradas de más de una hora se recomienda apagar por completo el ordenador."*

**06 Subir y bajar escaleras**  
*"Procurar siempre que sea posible subir o bajar andando por las escaleras a la oficina, en lugar de utilizar el ascensor."*

**Campaña ambiental 2024**

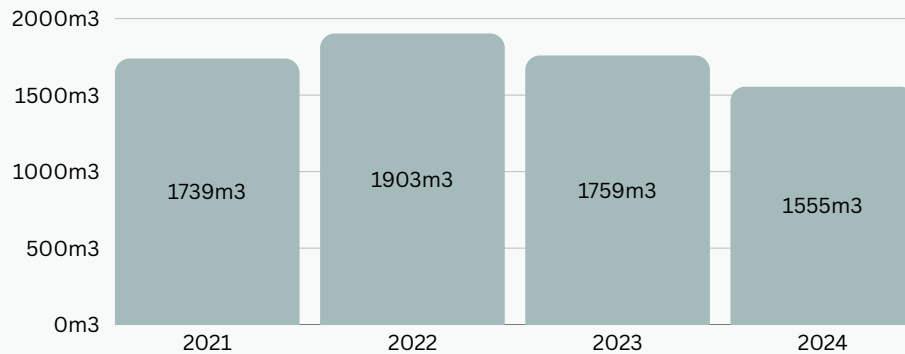
**“La OSI está comprometida para trabajar en reducir y mejorar el impacto que genera en el medio ambiente.”**



## Agua

Todos los centros de la OSI Tolosaldea consumen agua y vierten a la red saneamiento municipal. Así mismo, no disponemos de laboratorios y el uso del agua que realizamos es totalmente doméstico (usuario tipo B) por lo que la gestión que se realiza de este recurso se basa en el control del consumo realizado. Estas actuaciones se realizan desde el marco del sistema de gestión ambiental. Adicionalmente, la organización tiene como objetivo en este ámbito la reducción del consumo de agua en todos sus centros.

Esta es la evolución de nuestro consumo:



\*los datos del 2024 no presentan los consumos del último trimestre ya que no se dispone de los datos por parte del consorcio de aguas.

## Emisiones

Las emisiones directas que emite a la atmósfera la organización son producto de la combustión de las calderas de gas natural existentes en nuestros centros sanitarios, las emitidas indirectamente por el consumo de energía eléctrica de la red son nulas gracias a la compra de energía eléctrica 100% renovable.

Para el cálculo de estas emisiones se utilizan los datos aportados por las facturas de los suministros y se cuantifican mediante la última actualización de la calculadora de Huella de Carbono del MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico).

Es importante mencionar que en el equipamiento de refrigeración y en base al Real Decreto 115/2017 no se han producido fugas.

Las emisiones de CO2 de la organización son las siguientes:

	2021	2022	2023	2024
<b>CO2 emitido (Tn)</b>	<b>122,70</b>	<b>101,04</b>	<b>92,23</b>	<b>100,76</b>
CO2 emitido (Tn) (Gas Natural)	118,71	101,04	92,23	100,76
CO2 emitido (Tn) (Electricidad)	3,99	0,00	0,00	0,00
<b>Intensidad CO2 (Tn emitidas/profesional)</b>	<b>0,64</b>	<b>0,51</b>	<b>0,48</b>	<b>0,48</b>

Analizando las instalaciones y los consumos se consideran las siguientes instalaciones donde se pueden producir emisiones al aire de NOx, SO2 y partículas (PM), son aquellas unidades que dispongan de caldera de gas.

Las emisiones de NOx, SO2 y partículas (PM) son las siguiente:

	2021	2022	2023	2024
SO2 (Tn)	0,012	0,010	0,011	0,010
NOx (Tn)	0,507	0,432	0,461	0,439
PM (Tn)	0,003	0,003	0,003	0,003

## Residuos

La OSI Tolosaldea para la prestación de sus servicios, utiliza productos que una vez usados se convierten en residuos. Los que mayor impacto generan en el medio ambiente, son los residuos peligrosos, más concretamente los referidos a Residuos Biosanitarios, Citostáticos y medicamentos desechados.

Estos residuos se gestionan a través de gestores autorizados de residuos (Sterile) que nos proporcionan la documentación relacionada.

La OSI realiza campañas destinadas a la prevención: minimización de la generación de los residuos.

	2021	2022	2023	2024	Eliminación
Residuos biosanitarios (Tn)	6,62	3,54	1,09	1,48	Incineración
Residuos citostáticos (Tn)	0,25	0,27	0,17	0,17	Incineración
Residuos medicamentos (Tn)	0,409	0,395	0,361	0,418	Incineración
Residuos pilas (Tn)	0,026	0,037	0,037	0,036	Reciclaje
Residuos de envases contaminados (Tn)	0	0,036	0,072	0,021	Incineración

	2021	2022	2023	2024	Eliminación
RSU (Tn)	9,288	9,311	10,50	10,92	Incineración
Residuos papel y cartón (Tn)	8,25	8,28	9,34	9,73	Reciclaje
Residuos plástico (Tn)	1,038	1,036	1,16	1,19	Reciclaje

Así mismo, los proveedores, en especial los que realizan servicios de mantenimiento, también pueden generar residuos peligrosos, es por ello que tanto en contratos como en licitaciones se exige a los proveedores la minimización y a correcta gestión de los mismos.

### SENSIBILIZACIÓN PAPEL

*"El consumo sostenible es responsabilidad de todos"*



Prácticas implantadas	Impacto
<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Uso de soportes digitales</li> <li>📌 Reutilizar folios</li> <li>📌 Impresión a doble cara</li> <li>📌 Uso de sobres multiusos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Preservación de recursos naturales</li> <li>📌 Reducción de emisiones CO2</li> <li>📌 Ahorro de recursos</li> </ul>

**Campaña ambiental 2023**

### Compra verde

Las compras de la OSI Tolosaldea se rige por la Ley 9/2017, del 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos.

Con este marco, y en base a las herramientas que otorga la norma, la OSI Tolosaldea considera esencial el controlar el impacto que origina en el medio ambiente indirectamente a través de sus proveedores. Por ello, la OSI está **adherida al programa Compra Pública Verde de IHOBE**.

La OSI Tolosaldea realiza anualmente dos o tres procedimientos de licitación, en los que sí se incluyen criterios medioambientales.

Pero la mayoría de los contratos que se realizan son Menores (por importes), y éstos, requieren escasa documentación y limitan a la Administración en sus condiciones para la selección. La oferta de las empresas solo es el presupuesto, en el cual se describe el objeto a contratar de manera somera, teniendo relevancia el precio . La contratante selecciona la mejor relación calidad precio basándose únicamente en ese documento, por lo que no se pueden tomar en consideración criterios medioambientales.

	2021	2022	2023	2024
<b>Nº de expedientes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Nº con criterios ambientales	1	2	2	3
<b>% licitaciones ambientalizadas</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Aspectos Ambientales de la OSI Tolosaldea

	IMPACTOS	ASPECTOS AMBIENTALES	ACTIVIDADES	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS		
ASPECTOS DIRECTOS	Agotamiento recursos	CONSUMO MATERIAL SANITARIO: apósitos, tiras reactivas glucosa, tiras sintrom, medicamentos, vacunas, jeringas	<b>ATENCIÓN A LAS PERSONAS: ATENCIÓN SANITARIA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	GENERACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS: biosanitarios tipo II, citostáticos tipo III, medicamentos, pilas	contaminación suelo	ASPECTOS DIRECTOS	
		CONSUMO MATERIAL OFICINA: folios, sobres blancos, pilas, varios		GENERACIÓN RESIDUOS NP: papel			
		CONSUMO ENERGÍA: electricidad, gas natural		GENERACIÓN RSU	EMISIONES CO2		contaminación atmosférica
		CONSUMO AGUA		VERTIDO AGUA A RED MUNICIPAL	contaminación agua		
				GENERACIÓN RUIDO	contaminación acústica		
ASPECTOS DIRECTOS	Contaminación del suelo	CONSUMO ENVASES Y EMBALAJES	<b>GESTIÓN DE EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES</b>	GENERACIÓN RESIDUOS NP: cartón, plástico	Contaminación del suelo	ASPECTOS INDIRECTOS	
		CONSUMO MATERIAL ELÉCTRICO		RESIDUOS material eléctrico	contaminación suelo		
		CONSUMO PRODUCTOS QUÍMICOS		GENERACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS: envases contaminados	contaminación suelo contaminación atmosférica		
	Agotamiento de recursos	CONSUMO EQUIPOS ELECTRÓNICOS		GENERACIÓN EQUIPOS ELECTRÓNICOS OBSOLETOS	contaminación suelo		
		CONSUMO MATERIAL OBRA		RESIDUOS DE OBRA	contaminación acústica		
				GENERACIÓN DE RUIDO	contaminación acústica		
ASPECTOS INDIRECTOS	Agotamiento recursos	CONSUMO MATERIAL SANITARIO	<b>ASISTENCIA SANITARIA ESPECIALIZADA LABORATORIO</b>	RESIDUOS PELIGROSOS: biosanitarios, citostáticos, etc	contaminación suelo	ASPECTOS INDIRECTOS	
		CONSUMO MATERIAL OFICINA		GENERACIÓN RESIDUOS NP: cartón, plástico, papel			
		CONSUMO REACTIVOS LABORATORIO		RSU			
		CONSUMO ENVASES Y EMBALAJES		RESIDUOS LABORATORIO			
ASPECTOS DIRECTOS		ASPECTOS AMBIENTALES	EMERGENCIAS	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS	ASPECTOS DIRECTOS	
			<b>INCENDIO INUNDACIÓN FUGA RADIOLÓGICA (C.S. Tolosa) FUGAS GAS FUGA O DERRAME DE RESIDUOS o PRODUCTOS QUÍMICOS o PELIGROSOS</b>				GENERACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS EMISIONES A LA ATMÓSFERA VERTIDOS RUIDO



# Anexo I: Índice GRI

**Declaración de uso**

OSI Tolosaldea ha elaborado el informe conforme a los estándares GRI para el periodo comprometido entre el 1 de enero del 2023 y el 31 de diciembre del 2024.

GRI 1 usado

GRI 1. Fundamentos 2021

**Estándares sectoriales GRI aplicables** No aplica

**Estándar GRI**

**GRI 2: Contenidos Generales 2021**

Contenido		Sección del informe / Respuesta directa	Páginas
2-1	Detalles organizacionales	Quiénes somos, Estrategia	7, 23
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Sobre esta memoria	6
2-4	Actualización de la información	Sobre esta memoria	6
2-5	Verificación externa	Sobre esta memoria	6
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quiénes somos, cartera de servicios, cadena de valor, datos de actividad, estrategia	7, 9, 13, 19, 23
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Quiénes somos, órganos de dirección y participación	7, 10
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Quiénes somos, órganos de dirección y participación, grupos de interés	7, 10, 15
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Quiénes somos, órganos de dirección y participación	7, 10
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Quiénes somos, órganos de dirección y participación, grupos de interés	7, 10, 15



**Estándar GRI**

**GRI 2: Contenidos Generales 2021**

Contenido		Sección del informe / Respuesta directa	Páginas
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Quiénes somos, órganos de dirección y participación	7, 10
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre esta memoria	6
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Presentación	5
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Quiénes somos, órganos dirección y participación, estrategia, nuestros compromisos	7, 10, 23, 27
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pacientes, servicio de atención al paciente y al usuario	31, 32
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Quiénes somos, órganos de dirección y participación, grupos de interés	7, 10, 15
2-30	Convenios de negociación colectiva	Profesionales	39
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Análisis de materialidad	29
3-2	Lista de temas materiales	Análisis de materialidad, sobre esta memoria	6, 29
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Sociedad, desempeño económico	46
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Sociedad, desempeño económico	46
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sociedad, inversiones	46, 48
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Sociedad, proveedores locales	46, 49
302-3	Intensidad energética	Sociedad, compromiso ambiental	50, 51



**Estándar GRI**

**GRI 2: Contenidos Generales 2021**

Contenido		Sección del informe / Respuesta directa	Páginas
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Sociedad, compromiso ambiental	52
303-5	Consumo de agua	Sociedad, compromiso ambiental	52
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Sociedad, compromiso ambiental	52
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Sociedad, compromiso ambiental	52
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Sociedad, compromiso ambiental	52
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Sociedad, compromiso ambiental	52
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Sociedad, compromiso ambiental	53
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Sociedad, compromiso ambiental	53
306-3	Residuos generados	Sociedad, compromiso ambiental	53
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Sociedad, compromiso ambiental	53
306-5	Residuos destinados a eliminación	Sociedad, compromiso ambiental	53
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Sociedad, compromiso ambiental	54
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	Profesionales, nuevas incorporaciones y rotación	39, 40

**Estándar GRI****GRI 2: Contenidos Generales 2021**

<b>Contenido</b>		<b>Sección del informe / Respuesta directa</b>	<b>Páginas</b>
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Profesionales, beneficios sociales y conciliación	39, 41
401-3	Permiso parental	Profesionales, beneficios sociales y conciliación	39, 41
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Profesionales, seguridad y salud	42 - 43
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Profesionales, seguridad y salud	42 - 43
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Profesionales, seguridad y salud	42 - 43
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Profesionales, seguridad y salud	42 - 43
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Profesionales, seguridad y salud	42 - 43
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Profesionales, formación	44 - 45
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pacientes, información sobre el servicio	31, 38
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Pacientes, información sobre el servicio	31, 38
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pacientes, privacidad del cliente	31, 38

## Anexo II: Glosario

- **AA:** Área Administrativa
- **ASD:** Asociación de Salud Digital
- **CAE:** Coordinación de Actividades Empresariales
- **CAPV:** Comunidad Autónoma del País Vasco
- **CP:** Contrato Programa
- **DAFO:** Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
- **EIR:** Enfermero Interno Residente
- **Ekogidari:** Referente Ambiental
- **EMAS:** Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría
- **ISO:** International Organization for Standardization
- **ISO 9001:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001:** Sistema de Gestión Ambiental
- **ISO 45001:** Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- **Jakinsarea:** Portal de Formación
- **JUAP:** Jefatura de la Unidad de Atención Primaria
- **MIR:** Médico Interno Residente
- **OHSAS 18001:** Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- **Osabide:** Historia clínica electrónica Osakidetza
- **Osakidetza:** Organismo encargado del sistema de prestaciones sanitarias públicas en la comunidad autónoma del País Vasco.
- **OSI:** Organización Sanitaria Integrada
- **OSIT:** OSI Tolosaldea
- **PAC:** Punto de Atención Continuada
- **PE:** Plan Estratégico
- **PRL:** Prevención de Riesgos Laborales
- **Referentes:** Líder de la organización
- **SAP:** Software para gestionar y organizar recursos
- **SAPU:** Servicio de Atención al Paciente y Usuario
- **TIC:** Tecnología de la información y la comunicación
- **TIS:** Tarjeta Individual Sanitaria
- **UAP:** Unidad de Atención Primaria
- **UBP:** Unidad básica de prevención
- **UNE:** Una Norma Española
- **UNE 166002:** Sistema de gestión de la I+D+i
- **VT:** Vigilancia Tecnológica