



memoria 2003-2007

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>LIDERAZGO</b> .....	<b>5</b>
<b>ESTRATEGIA Y RESULTADOS CLAVES</b> .....	<b>8</b>
<b>PERSONAS</b> .....	<b>11</b>
<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b> .....	<b>14</b>
<b>ACTIVIDAD / PROCESOS Y CLIENTES</b> .....	<b>18</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>HOBKUNTZA</b> .....	<b>22</b>

# PRESENTACIÓN

Como en años anteriores, queremos haceros llegar nuestra Memoria de Actividades, esta vez la correspondiente al año recientemente finalizado, 2007.

Su contenido, además recopila la información necesaria para conocer y comparar los datos de la actividad sanitaria, de la prestación sanitaria en definitiva, que desde la Comarca de Bilbao y el año 2003 al 2007 llevamos a cabo entre los ciudadanos de Bilbao y Alonsótegi, con criterios de calidad.

También podemos comparar los hitos que a través de estos años hemos ido consiguiendo y nos definen, consolidando nuestro Plan estratégico para el periodo recientemente finalizado, 2003 - 2007 dando sentido a nuestra Misión como Organización Sanitaria: “Satisfacer las necesidades de salud de la población de Bilbao y Alonsótegi, a través de la prestación de servicios sanitarios públicos para la promoción, la prevención, cuidado y mejora de la salud. Los principios en los que se basa nuestra actividad son: “Universalidad, Equidad, Solidaridad, Eficiencia, Calidad y Sostenibilidad”.

Ahora empieza una nueva etapa con un nuevo Plan Estratégico cuyo periodo abarca desde 2008 al 2012 y que esperamos sea ilusionante y motivador para todos los profesionales que trabajamos en la Comarca de Bilbao - Bilboko Eskualdea (BiE).

Nuestro buen hacer, durante éste período, ha sido reconocido externamente de diversa formas y por diferentes instituciones:

- Q de Plata de Euskalit, en 2006
- Premio a la Innovación en la mejora global de la Calidad Asistencial, por el proyecto LIDERBiE otorgado por el Ministerio de Sanidad y Consumo en 2007 en la 1ª edición de los Premios de Calidad Asistencial.
- Premio SEDAP (Sociedad Española de Directivos de Atención Primaria), por la herramienta de Autoevaluación en 2007.
- Obtención del Certificado de la “A+ en Responsabilidad Social Corporativa por la 1ª Memoria de Sostenibilidad de BiE” (Primera Organización Sanitaria Pública en obtener el nivel A+).

Lo realmente importante en éste período que aquí presentamos, ha sido contar y compartir con las iniciativas, opiniones, sugerencias, la participación e implicación en la mejora de las personas/profesionales de la Comarca. Esta pauta de actuación y trabajo, ha de constituir el patrón de conducta de todos los que componemos Bilbo Eskualdea, para el período 2008/2012.

Gracias a ello, hemos aprendido a compartir nuestros esfuerzos, y hacer relevantes y priorizables las áreas de FORMACIÓN, RECONOCIMIENTO, PARTICIPACIÓN, y mejora del CLIMA DE TRABAJO, al considerar éstos factores, como los mayores generadores de satisfacción e “impulsores clave” de la mejora.

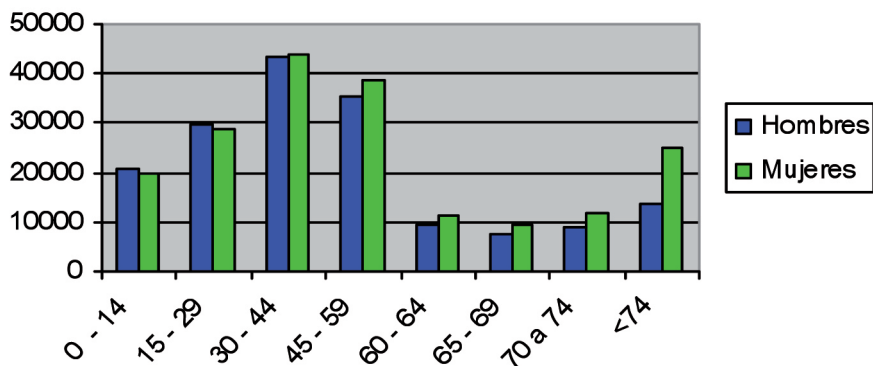
La participación, el interés y la ilusión de cada uno de nuestros profesionales, nos ha hecho ver lo importante que es continuar con esta línea de trabajo que además implican MEJORA CONTINUA, ORIENTACION a la SOCIEDAD siendo responsables con su futuro SOSTENIBLE; compartir y mejorar el CONOCIMIENTO que como organización tenemos, APRENDIENDO también de los demás e INNOVANDO para mejorar nuestro servicio a los ciudadanos.

Este será nuestro nuevo reto y estamos seguros de que lo compartiremos.

Fdo. Jesús Larrañaga Garitano  
DIRECTOR GERENTE

## EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE BILBAO Y ALONSOTEGI 2003-2004-2005-2006-2007

CIUDADANOS DE BILBAO Y ALONSOTEGI  
AÑO 2007



TOTAL POBLACION BILBAO Y ALONSOTEGI	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
Mujeres	185.856	187.639	187.654	188.331	188.214
Hombres	168.898	168.865	168.985	169.420	168.585
TOTALES	355.484	356.554	356.639	357.751	356.799

\*Datos aportados por los Ayuntamientos



# LIDERAZGO

La apuesta por el impulso del LIDERAZGO ha caracterizado a BiE en el recién finalizado periodo estratégico 2003 – 2007. La implantación de su estrategia de gestión “HOBKUNTZA” basada en el Modelo de Excelencia EFQM, desde 2004, se ha apoyado en las competencias que los líderes que la componen han ido adquiriendo gracias a un sistema estructurado y sistematizado de apoyo y aprendizaje.

Han sido nuestros líderes junto con el resto de profesionales de BiE los que han traccionado nuestra organización en éste camino a la Excelencia.

**La Definición de Liderazgo y del concepto de Líder** se ha ido adaptando y modulando a la Visión y a los Valores que guían nuestra organización.

**Así: Liderazgo es el conjunto de actitudes y comportamientos que sirven como ejemplo positivo a las personas de la organización, orientándolas hacia la consecución de nuestros objetivos (MVV).**

El liderazgo es el motor de nuestra organización, ya que impulsa la mejora de la gestión y estimula y reconoce a las personas que la conforman a dar lo mejor de sí mismas. Además, permite coordinar y equilibrar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, trabajando en actividades conjuntas de mejora.

Bajo este concepto, en BiE, identificamos como líderes a todas aquellas personas con responsabilidad sobre equipos o personas y a aquellas que sirven de apoyo y referencia en el despliegue de ámbitos concretos de nuestra gestión en toda la organización.

Entre ellos, situamos al Equipo Directivo, Jefes de Unidad, responsables de enfermería, responsables de las áreas de atención al cliente y miembros del Equipo Técnico“.

## **ALGUNOS HITOS:**

### **Año 2003**

- Diploma de compromiso con la Excelencia (evaluación externa en 3 años).
- Implantación de los Contratos de Gestión Clínica (a través de negociación entre la Dirección Comarcal y las Jefaturas de Unidad).
- Liderar la ampliación del Alcance ISO, implantando la Gestión por Procesos.
- Participación en de los líderes con las Instituciones”.

### **Año 2004**

- Participación de los líderes con las organizaciones ciudadanas: AAVV e Instituciones Públicas.
- Participación en la “X Semana Europea de la Calidad”.
- Despliegue Plan de Gestión por Centros por el Equipo Directivo y el Equipo Técnico.



## Año 2005

- Evaluación “Feedback 360º” al Equipo Directivo y JUAPs (17 profesionales) con la participación de 63 personas como evaluadores.
- 13 Evaluadores externos de Euskalit, 5 participando en evaluaciones externas a empresas/organizaciones
- Nueva definición de concepto de Líder (1ª)  
Ponentes en Aula Sociedad Española Directivos de Atención Primaria (SEDAP, en Oviedo) sobre Gestión por Procesos en Organizaciones Sanitarias.
- Participación de 5 Profesionales AAC en realización Auditorías interna ISO.

## Año 2006

- Evaluación “Feedback 360º” a Responsables de Enfermería y Responsables de AAC (20 profesionales), con la participación de 70 personas como evaluadores.
- Inicio del programa LIDERBiE para el desarrollo de competencias de los Líderes.
- 18 evaluadores externos acreditados por Euskalit, 2 realizaron evaluaciones externas a empresa /organizaciones.
- Incremento del número de Líderes (6 JUAPs, 2 Enfermería, 1 AAC).

## Año 2007

- Estabilización del programa LIDERBiE: mejora de la capacitación de líderes en el sistema de gestión.
- Nueva evaluación “feedback 360º” a JUAPs, Responsables de Enfermería y Responsables de AAC.
- Incremento de la implicación de profesionales en actividades de mejora. Creación de equipos de proyecto: Auditores ISO, CBAs de OP, Profesionales de enfermería formadores de Osabide.
- 22 evaluadores externos acreditados por Euskalit, 8 realizaron evaluaciones externas a empresa /organizaciones.
- Participación en jornada de mejores prácticas de Club 400 de Euskalit y Jornada de innovación y Mejores Prácticas en la XIII Semana Europea de Calidad de Euskalit celebrada en Osakidetza con programa LIDERBiE.
- 1º Premio a la Innovación en la mejora global de la Calidad Asistencial, otorgando por el Ministerio de Sanidad por el proyecto LIDERBiE.
- Certificado de la “A+ en Responsabilidad Social Corporativa por la 1ª Memoria de Sostenibilidad de BiE” (Primera Organización Sanitaria Pública en obtener el nivel A+).



## RELACIÓN DE CENTROS DE LA COMARCA DE BILBAO

ALTAMIRA	ARANGOITI
BASURTO	BEGOÑA
BOLUETA-SAGARMINAGA	BOMBERO ETXANIZ
CASCO VIEJO	DEUSTO
GAZTELEKU	INDAUTXU
JAVIER SAENZ DE BURUAGA	LA MERCED
LA PEÑA	OTXARKOAGA
REKALDE	SAN ADRIAN - ZABALA
SAN IGNACIO	SANTUTXU - EL KARMELO
SANTUTXU-SOLOKOETXE	TXURDINAGA
ZORROZA	ZURBARAN
ALONSOTEGI	Puntos de Atención Continuada: Deusto • Rekalde • Begoña
ADMINISTRACION	

## ORGANIZACIONES SANITARIAS DE REFERENCIA

HOSPITAL DE BASURTO	HOSPITAL DE SANTA MARINA
SALUD MENTAL EXTRAHOSPITALARIA	HOSPITAL DE GORLIZ
SERVICIO DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ETS)	EMERGENCIAS OSAKIDETZA
MÓDULOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR	BANCO HEMOTERÁPICO





# ESTRATEGIA Y RESULTADOS CLAVES

## La Visión de BiE:

Aspiramos a ser una organización proveedora del mejor servicio sanitario a nuestros ciudadanos, teniendo las siguientes premisas de excelencia:

- ser reconocida por nuestros usuarios como una Organización accesible, que da respuesta a sus demandas a través de los servicios y dedicación de todo su equipo humano, con eficiencia y profesionalidad.
- ser reconocida por sus grupos de interés como una Organización responsable y comprometida con la sostenibilidad.
- ser reconocida por las personas que la integran como una Organización que propicia su participación en el desarrollo y mejora de su actividad.
- ser reconocida por sus Grupos de Interés como una Organización comprometida con la Mejora Continua y la Innovación.
- ser reconocida por la Sociedad, Instituciones Públicas y Privadas como una Organización comprometida en todo aquello relacionado con la salud de la población de Bilbao y Alonsótegi.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2003 – 2007

- 1: Orientación de los servicios al paciente.
- 2: Implicación de las personas con los objetivos de la Comarca.
- 3: Aplicación de Herramientas de Gestión.
- 4: Gestión eficiente de los Recursos Tecnológicos.
- 5: Mejora de la Oferta de Servicios.

## ALGUNOS HITOS:

### Año 2003

- Elaboración del Primer Plan Estratégico.
- Creación del Primer cuadro de mando comarcal, como elemento de control y mejora de gestión (periodicidad cuatrimestral).
- Apertura de todas la UAPs hasta las 20 Hs.
- Integración a la Comarca de Bilbao, del Centro de Salud de Alonsotegi.
- 4ª Autoevaluación de la Comarca.

### Año 2004

- Inicio en BiE-Comarca de Bilbao, del proyecto de HOBKUNTZA. Estrategia para la mejora de la calidad de nuestra gestión en el modelo EFQM de referencia.
- La Autoevaluación en la UAP del Centro de San Adrián.
- Firma de compromiso con la Excelencia de BiE-Comarca de Bilbao, con Euskalit Elaboración del Primer Plan Estratégico de BiE.



# ESTRATEGIA Y RESULTADOS CLAVES

## Año 2005

- 5ª Autoevaluación de la Comarca según el modelo EFQM (participan 34 personas).
- Diseño de Herramienta de autoevaluación para UAPs de BiE.
- Autoevaluación en UAPs: Santutxu, San Ignacio, Casco Viejo y 2ª de San Adrián.
- Plan de comunicación interna. Publicación informativa mensual del Boletín BiE “Begirada Batez” y Números especiales (Desarrollo Profesional, Accidentes biológicos, Protección de Datos).
- 1ª Revisión de Misión Visión y Valores de BiE.
- Encuesta de Satisfacción de Clientes, específica para las 20 UAP.
- Apertura del nuevo Centro de Salud de Zorroza y ampliación del de San Ignacio.

## Año 2006

- Obtención del Premio a la Excelencia en la gestión Q de Plata otorgada por Euskalit.
- Autoevaluaciones en UAPs: Zurbaran, Sáez de Buruaga, 2ª de Casco Viejo.
- Apertura de Nuevo Centro de Salud de Basurto.
- Redefinición / simplificación en enfoque de despliegue de objetivos a las UAPs: Contrato de gestión Clínica y Pacto por Objetivos.
- Revisión del Plan de Incentivos Comarcal: Introducción de nuevas áreas en el apartado de Extensión de la mejora.
- Inicio del Proyecto “DEI-GUNE” con 4 UAPs (Etxaniz, Gazteleku, Santutxu-Solokoetxe y San Ignacio) para mejorar la accesibilidad telefónica con un sistema de telefonía tipo “call-center”.

## Año 2007

- Revisión de la MVV: Inicio de la elaboración del P.E. 2008 -2012.
- Desarrollo del proyecto DEI-GUNE con implantación en 12 Centros.
- Edición del Boletín “Begirada Batez” trimestral dirigido al cliente.
- Revisión del Plan de Incentivos Comarca Introducción de nuevas áreas en el apartado de Extensión de la mejora.
- Mejor Comarca de Atención Primaria en resultados de ACGs (Sistema de Clasificación de Pacientes) con un 78% de cupos en cálculo de ACGs.
- Premio de la SEDAP (Sociedad Española de Directivos de Atención Primaria) por la “Herramienta de Auto-evaluación”.
- 12 UAPs con autoevaluaciones realizadas, en base al modelo EFQM (acumuladas).



# ESTRATEGIA Y RESULTADOS CLAVES

Oferta preferente/Procesos Claves (%puntuación obtenida)	AÑO				
	2003	2004	2005*	2006	2007
<b>Cáncer</b>					
Tabaquismo	34,33	19,07	13,44	19,51	22,74
<b>Aparato cardiocirculatorio</b>					
Hipertensión arterial	42,09	43,99	29,60	35,20	38,77
Hipercolesterolemia	59,75	57,07	38,66	45,14	50,52
Obesidad	29,30	31,33	14,67	26,90	30,87
<b>Salud mental</b>					
Prevención abuso del alcohol	56,00	60,23	12,31	24,95	9,08
<b>Atención al niño</b>					
Prevención accidentes infantiles	56,08	57,42	32,74	37,18	43,23
Control de niño sano	55,97	55,97	28,23	39,36	37,10
Asma Infantil	36,80	48,53	29,00	34,17	31,80
<b>Enfermedades Infecciosas</b>					
Vacunación de la gripe	98,17	100,00	90,70	90,70	93,86
Calendario vacunal infantil	95,91	97,92	92,19	99,45	98,30
Diabetes Mellitus	49,08	48,56	44,32	50,85	55,48
<b>Atención al Adulto</b>					
Pacientes Crónicos Domiciliarios	38,82	47,40	21,03	25,23	27,50
<b>% TOTALES</b>	<b>50,66</b>	<b>66,44</b>	<b>31,71</b>	<b>37,16</b>	<b>40,84</b>



\* NOTA: se ha modificado la metodología de evaluación de los indicadores 2005

En relación al Cálculo de los ACGs (Sistema de Clasificación de Pacientes), los resultados obtenidos durante el año 2004-2005 (normalmente se miden desde Octubre 2004 a Octubre 2005), son los siguientes:

COMARCA BILBAO	2005	2006	2007
% cupos en cálculo de ACGs	33%	59%	78%



La trayectoria de gestión de las personas que BiE ha impulsado en el período estratégico 2003-2007, se ha orientado a propiciar su presencia en todos los ámbitos de actividad y decisión llevando a nuestra organización a la mejora de su servicio.

En este sentido, los ejes fundamentales por los que hemos transitado han estado enfocados a la mejora de la Formación y el Conocimiento, la Participación, el Liderazgo y el Clima de trabajo.

## ALGUNOS HITOS

### Año 2003

- Inicio del plan de euskaldunización.
- Realización de la 1ª encuesta de personas en BiE.

### Año 2004

- Realización de la 2ª encuesta de personas en BiE.
- Desarrollo de Grupos Focales compuestos por profesionales de todos los estamentos.
- 1º Acto de reconocimiento BiE (MEREZIMENDUAK):
  - Reconocimiento 25 años de vida laboral.
  - Reconocimiento anual a profesionales jubilados.

### Año 2005

- Realización de la 3ª encuesta de personas en BiE.
- Inicio actividades de acceso a Internet en el 100% de UAPs.
- 2º Acto de reconocimiento BiE:
  - Reconocimiento 25 años de vida laboral.
  - Reconocimiento anual a profesionales jubilados.
  - Reconocimiento a autores publicaciones/investigación.
- Formación de Comisión de Formación Comarcal y Celebración de la “1ª jornada de BiE”.

### Año 2006

- Realización 4ª encuesta de satisfacción de personas
- 2ªs Jornadas de Formación de BiE. Despliegue de Formación con profesionales de BiE. Formación interna en Gestión por Procesos a 135 profesionales.
- 3º Acto de reconocimiento “Merezimenduak”:
  - Autores publicaciones e investigación,
  - Auditores internos,
  - Formadores Osabide



- Reconocimiento 25 años vida laboral y profesionales jubilados.
- Ampliación de la presencia de representantes al 100% de las UAPs en el Consejo de Dirección.
- 1º Concurso de Fotografía de BiE.
- Plan de Acogida a nuevos profesionales (médicos, enfermería y AAC).

## Año 2007

- 5ª encuesta de satisfacción de personas segmentada por centros y realización de grupos focales para búsqueda de nuevas áreas de actuación.
- 3ªs Jornadas de Formación de BiE. 500 solicitudes de participación.
- PREVENCIÓN
  - Implantación del proyecto OHSAS 18001 Plan de emergencia en UAPs: Simulacros.
  - Creación de equipos de mejora para la prevención de accidentes biológicos (8 profesionales entre ellos 2 delegados de prevención).
- Creación del Equipo de Gestión del Conocimiento de BiE.
- Realización de cursos para personal sustituto médico y de enfermería.
- 4º Acto de MEREZIMENDUAK y acto de reconocimiento a tutores/as de enfermería y matronas de BiE.
- Mejora de la comunicación interna: diseño del Boletín electrónico comarcal BEGIRADA BATEZ.

Plantilla de la Comarca de Bilbao	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Personal</b>					
Medicina familiar y de Cupo	204	204	206	207	208
Pediatría	36	36	36	37	40
Odontología	10	9	9	9	9
Due - Matronas	257	258	259	260	260
Auxiliar de Enfermería	36	35	34	32	31
Trabajadoras Sociales	2	2	2	2	2
Titulado Superior No Sanitarios	8	8	9	9	9
Titulado Medio No Sanitarias	1	1	1	1	1
Administrativos	19	18	19	19	18
Auxiliares Administrativos y Atención al usuario	107	108	125	124	123
Celadores	57	57	54	54	52
Telefonistas	13	13	-	-	11
Conductores	11	11	11	11	4
P. limpieza + mantenimiento	5	5	5	5	5
Personal directivo	5	5	5	5	5
<b>TOTALES</b>	<b>771</b>	<b>770</b>	<b>775</b>	<b>775</b>	<b>778</b>

# PERSONAS

## PLANTILLA DE LA COMARCA POR EDADES

Edad	<35 AÑOS					36 a 45					46 a 55					>55				
Años	03	04	05	06	07	03	04	05	06	07	03	04	05	06	07	03	04	05	06	07
Hombres	4	4	5	3	5	54	54	51	43	42	112	107	115	115	109	49	44	49	49	56
Mujeres	19	20	20	14	14	177	175	170	154	126	285	286	303	311	320	58	51	62	72	96
Totales	23	24	25	17	24	231	229	221	197	168	397	393	418	426	429	107	95	111	121	152

## Resultados encuesta de satisfacción (sobre un total de 5 puntos)

Categorías	General (Media)					Global (pregunta concreta)				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
Facultativos	2,51	2,29	2,93	3,00	3,09	2,49	2,41	2,83	2,90	3,09
Sanitarios no facultativos	2,97	2,77	3,12	3,10	3,33	2,82	2,74	3,01	3,10	3,24
No sanitarios	2,76	2,79	3,06	3,00	3,15	2,77	2,79	3,01	2,90	3,03
Global <b>BiE</b>	2,77	2,63	3,04	3,00	3,20	2,71	2,66	2,95	3,00	3,13

Media Índice de Absentismo por IT (%)	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
Categorías					
Facultativos	6,82	7,25	7,53	7,29	8,64
Enfermería	10,56	9,98	10,38	10,42	9,14
Auxiliar de Enfermería	12,58	19,52	18,77	17,48	16,86
Área de Atención al Cliente	10,35	9,19	9,51	9,06	8,09
Manuales y Oficios	14,52	18,83	14,18	20,16	15,21
Comarca	9,70	9,77	9,76	9,64	9,33





# ALIANZAS Y RECURSOS

BiE como Organización Sanitaria pública, tiene la obligación de realizar una gestión eficiente y eficaz de sus recursos materiales e inmateriales, de tal manera que se permita dar una respuesta adecuada a las demandas de los ciudadanos de Bilbao y Alonsótegi.. El método para avanzar en nuestro proyecto es escuchar, preguntar, analizar, ...., con el objeto de encontrar propuestas innovadoras que se ajustan a las nuevas necesidades de nuestros clientes, y a nuestra sociedad. Siendo la innovación el único camino para garantizar la sanidad pública que el ciudadano exige y nosotros gestionamos.

## ALGUNOS HITOS:

### Año 2003

- Diputación de Bizkaia: Asesoramiento sobre malos tratos.
- Ayto. Bilbo: Salud escolar: Reconocimiento y Campaña de vacunación.
- UPV Facultativos de medicina: Alumnos en prácticas.
- UPV Escuela Universitaria de enfermería: Alumnado en prácticas.
- Euskalit: Miembro colaborador.
- Asociación contra el cáncer: Atención a pacientes terminales.
- Médicos del mundo: Suministro de material para extracciones.
- Bagabiltza: Prácticas Auxiliar Enfermería.
- Colegio M<sup>a</sup> Inmaculada Prácticas FP2 Documentalista.
- Asociación Amigos del Sahara: Protocolización de la acogida de niños.
- Asociación para la defensa de la salud pública (OP): Donación de material e información sanitaria.

### Año 2004

- 1<sup>a</sup> Encuesta de Satisfacción de la Dirección Económica Financiera a UAPs.

### Año 2005

- Web Comarcal ([www.bilbokoeskualdea.biz](http://www.bilbokoeskualdea.biz)).
- Participación en revista Municipal info. BLV (Bilbao La Vieja - Zabala).
- Patrocinadores “Lehen Pediatría Topaketak Euskaraz”.
- Nueva ubicación Unidad Donantes de Sangre Bizkaia, en Bombero Etxaniz.
- Colaboradores activos: 705 Aniversarios Fundación Bilbao, Aste Nagusia.....
- 1<sup>ra</sup> Encuesta a Aliados.
- 2<sup>a</sup> Encuesta Satisfacción Dirección Económica Financiera a UAPs.

• *Nota: Los hitos del año 2003 se han seguido manteniendo en los años 2004 y 2005 excepto “Prácticas FP2 Documentalista”, porque el aliado no da este servicio.*



# ALIANZAS Y RECURSOS

## Año 2006

- 2ª Encuesta de satisfacción de Aliados.
- Definición del Plan de Comunicación Externa.
- Rediseño de la Intranet de Comarca y cambio de dirección: <http://cbilbao.osakidetza.net>
- Diseño y puesta en marcha de INFOBiE, programa que permite disponer de la información referente a la gestión a nivel comarcal y de UAPs.
- Comienzo de la Migración al Sistema Operativo XP de todo nuestro parque informático.
- Inicio de la Implantación del Programa EKOSKAN en 7 UAP,s.
- 3ª Encuesta de Satisfacción de la Dirección Económica Financiera a Unidades.
- Ubicación en Bombero Etxaniz de la Unidad de Fisioterapia Clínica de HBAs.
- Acogida a profesionales de enfermería del curso 2003-2006 Escuela Universitaria de Enfermería de Leioa.
- Acuerdos con el Hospital de Santa Marina y Gorniz, para la atención a pacientes en fase Terminal de su vida.
- Emergencias. Pautas de actuación ante pacientes con etilismo agudo.
- Salud Mental extrahospitalaria. Acuerdos para la coordinación entre Primaria y S. mental.

## Año 2007

- Finalización Migración XP.
- Nueva aula de informática en el Centro de Salud de Basurto.
- Mejoras en instalaciones: fachada de CS de Reka-Ide, acceso de ambulancia en Indautxu, reforma 3ª planta del CS de Santutxu Solokoetxe, acceso al CS de Bombero Etxaniz.
- Inicio del despliegue de la gestión medioambiental a todos los Centros de trabajo de BiE.
- Alianzas: en formación de alumnos con UPV.
- Renovación de automóviles del PAC.
- Cesión de locales para la implantación de un Centro de Día del Hospital de Bermeo en el Centro de Salud de Begoña.
- Promoción del ejercicio físico: Pilotaje en UAP de Santutxu Solokoetxe de promoción física en coordinación con el área de salud del Ayuntamiento de Bilbao.





# ALIANZAS Y RECURSOS

Utilización de Recursos	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Farmacia</b>					
Incremento de gasto (%)	11,47	4,54	11,32	5,57	2,03
% envases EFG/total envases prescritos	7,83	10,21	11,71	13,6	16,19
Nº de envases antibióticos/1000 TIS MES	55,03	49,53	52,75	48,54	48,81
% envases antibióticos 1 <sup>er</sup> nivel/total envases antibióticos	59,25	60,92	61,55	65,13	65,27
% envases antibióticos 3 <sup>er</sup> nivel/total envases antibióticos	11,57	11,91	12,32	5,53	5,98

Inversiones en BiE (en miles de €)	2003	2004	2005	2006	2007
Propias	517	469	431	383	434
Estratégicas	328	681	2.619	922	994
Informática	208	42	150	4	449
TOTAL Inversiones	1.053	1.192	3.200	1.309	1.877
<b>Inversiones Propias</b>					
Obras	165	81	108	144	232
Equipo	141	165	139	97	60
Instrumental	32	27	23	26	13
Instalaciones	70	88	89	42	0
Mobiliario	106	109	73	73	128
Otros	3	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	517	470	432	382	433

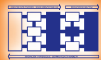
Gastos Funcionamiento (en miles de €)	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Suministro</b>					
Farmacia. Material Sanitario y Oficina	2.640	2.649	2.679	2.925	3.154
<b>Gastos Externos</b>					
Limpieza	1.260	1.385	1.522	1.724	1.838
Reparación y Conservación	316	388	509	601	626
<b>Servicios Externos</b>					
Energía, Comunicaciones, etc.	1.016	1.280	1.295	1.272	1.313
<b>TOTAL</b>	5.232	5.702	6.005	6.522	6.931



# ALIANZAS Y RECURSOS

Gastos (en miles de €)	2003	2004	2005	2006	2007
Funcionamiento	5.232	5.702	6.005	6.522	6.931
Personal	34.820	36.703	40.036	42.801	48.064
Extraordinarios	26	18	12	12	14
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>40.078</b>	<b>42.423</b>	<b>46.053</b>	<b>49.335</b>	<b>55.009</b>
Ingresos					
Departamento de Sanidad	40.019	42.306	45.236	49.488	55.438
Ingresos Financieros	80	61	58	108	216
Facturación	14	16	9	9	6
Otras	80	40	96	126	161
<b>TOTAL</b>	<b>40.193</b>	<b>42.423</b>	<b>45.399</b>	<b>49.731</b>	<b>55.821</b>





# ACTIVIDAD / PROCESOS Y CLIENTES

“Establecer un sistema de mejora de los procesos es una de las premisas fundamentales del proyecto “Hobekuntza”, en el que se busca interiorizar la mejora como una actividad natural de los procesos, siendo el cliente el eje fundamental al que van dirigidas nuestras actuaciones”.

## ALGUNOS HITOS

### Año 2003

- Informatización global (consultas sanitarias) de todas nuestras UAPs.
- Continuación en nuestra apuesta por la calidad, 8 UAPs con certificación ISO Alcance Total.

### Año 2004

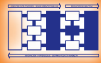
- Definición del mapa de procesos de BiE y 1ª revisión del mismo.
- Integración de la Voz de los Grupos de Interés en la definición de los servicios a través del proceso de “diálogo con el ciudadano”.
- Traducción de la cartera de servicios de la UAP-La Merced, al árabe, francés e inglés.

### Año 2005

- ISO Alcance Total en 3 UAPs y 10 AAC.
- Segunda revisión del Mapa de Procesos en BiE.
- Inicio de la implantación GPP en 100% de UAPs: 7 procesos asistenciales.
- Inicio despliegue de formación interna en GPP y modelo EFQM.
- TAO (punción capilar) en 6 UAPs.
- Mejora Oferta de Servicios: Retinógrafo (pilotaje).

### Año 2006

- 3ª revisión del mapa de procesos de BiE.
- Obtención de la certificación ISO en los procesos Económicos Financieros comarcales.
- Ampliación del número de UAPs certificadas: 2 centros ISO Alcance Total y 2 en alcance AAC.
- 5 UAPs con acreditación docente en medicina, 13 en pediatría y 20 en enfermería y 4 matronas.
- Despliegue en el 100% de las UAPs del TAO Capilar.
- Retinógrafo Ampliación a 6 unidades.
- Inicio del proyecto de Cirugía Menor (Unidad centralizada para toda la Comarca).
- Implantación de otros 3 procesos Procesos Asistenciales (Actividad preventiva, Crónico en Consultas y Pruebas Complementarias), y 2 procesos de apoyo/administrativos (gestión de historias clínicas y gestión de visados) en el 100% de las UAPs.

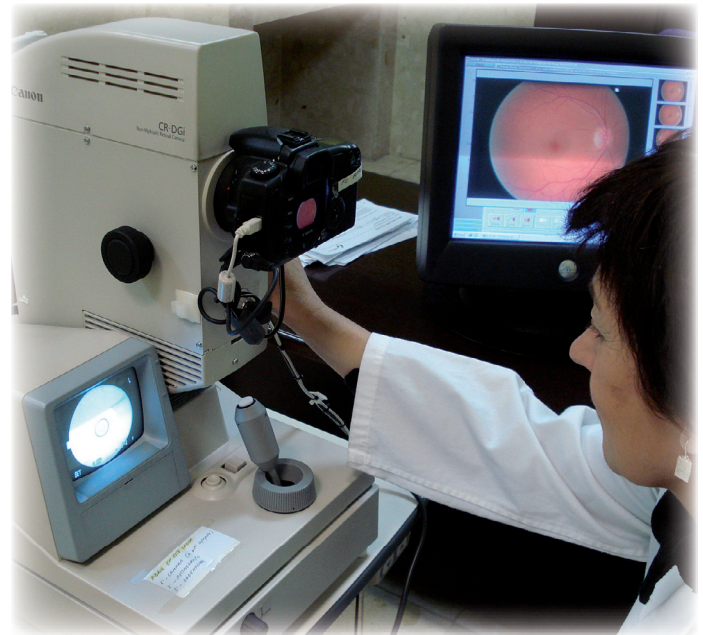


# ACTIVIDAD / PROCESOS Y CLIENTES

- Comienzo de la implantación de los ACG,s en nuestras UAPs con la formación de un grupo de trabajo para su mejora.
- Encuesta de satisfacción pacientes TAO-grupo focal.
- Encuesta de satisfacción pacientes visita domiciliaria puerperal y lactancia materna.
- Despliegue e implantación protocolo de utilización del material sanitario en domicilios y residencias 3ª edad.
- Implantación de 5 procesos (2 asistenciales y 3 de apoyo).
- 2ª encuesta de Osabide.
- Despliegue y presentación en el 100% UAPs, por profesionales de unidades certificadas en ISO Alcance Total de los 5 procesos priorizados en el Plan de Gestión 2006.

## Año 2007

- Derivación a Retinografo del 100% de las UAPs.
- Ampliación a 7 UAPs de la actividad de la Unidad de Cirugía Menor.
- Informes de prescripción de farmacia del PAC.
- 15 UAPs en Alcance AAC, de las cuales además 8 certificadas en Alcance Total.
- Implantación de 6 proceso nuevos en el 100% de la UAPs, (quejas y reclamaciones, proveedores, almacenes, facturaron, atención en consulta aguda e intervención comunitaria).
- Desarrollo de procesos compartidos con el Hospital de Basurto (laboratorio y atención Materno-Infantil).
- Despliegue de protocolo de cuidados paliativos.
- Inicio de rotaciones para la formación de cuidados paliativos en el Hospital de Santa Marina.
- Formación del equipo de mejora de Confidencialidad de datos.
- Formación de equipo de mejora de Muestras Biológicas.
- Formación del equipo de mejora de la Hiperplasia Benigna de Próstata.
- Implantación de la Cartilla de Largo Tratamiento en 3 UAPs.
- Mejor Comarca en resultados de la gestión eficiente del material sanitario a través del plan de cuidados individualizado por paciente.
- Formación de equipo de mejora de continuidad de cuidados al alta hospitalaria.
- Unificación de la información para el paciente relacionada con la realización de Pruebas Complementarias entre Comarca de Bilbao y el Hospital de Basurto.





# ACTIVIDAD / PROCESOS Y CLIENTES

Indicadores de Actividad	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Medicina de Familia</b>					
Número de visitas totales	1.357.128	1.319.906	1.360.916	1.350.615	1.420.149
Visitas Centro/Día	28,29	27,26	28,77	28,58	28,88
Minutos/visita por médico de familia	8,49	8,47	8,23	9,58	9,45
<b>Pediatría</b>					
Número de visitas totales	208.515	210.915	215.636	229.633	240.225
Visitas Centro/Día	22,48	23,13	24,19	25,23	24,76
Minutos/visita de pediatra	10,34	11,20	10,29	10,68	11,17
<b>Enfermería</b>					
Número de consultas en el centro	895.495	840.256	821.149	841.548	833.725
Número de consultas en domicilio	79.160	72.826	64.607	70.383	82.747
Número de consultas de apoyo al diagnóstico médico	339.615	334.360	374.947	372.328	369.241
Número de curas y administración de tratamiento	256.156	248.928	338.503	348.517	370.037
<b>Matrona</b>					
Número de consultas en el centro	33.580	35.688	26.567	28.651	32.281
Número de consultas en domicilio	548	383	314	237	262
Número de recién nacidos	2.798	2.867	2.932	2.909	3.077
<b>PAC</b>					
Nº. de asistencias de facultativos	44.391	25.327	39.257	42.556	44.757
% domicilio	33,50	34,65	28,41	28,55	27,00
Nº de asistencias de enfermería	26.715	19.439	26.017	26.766	25.301
% domicilio	21,9	20,9	16,01	14,44	13,43

Indicadores de Docencia	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Número de alumnos post-grado</b>					
MIR	26	27	22	32	37
Matronas	7	4	4	4	4
Número de alumnos pre-grado	132	150	124	132	146
Número de alumnos Aux. Enfermería	20	16	20	0	0



# ACTIVIDAD / PROCESOS Y CLIENTES

Encuestas de satisfacción de clientes (%)	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
Personas que valoran positivamente la accesibilidad.	67,93	67,95	72,40	69,14	73,60
Personas que valoran positivamente la información recibida.	90,00	90,00	94,90	92,33	90,50
Familiares y pacientes que valoran positivamente el trato recibido.	93,10	97,10	95,10	94,40	96,10
Satisfacción global de los pacientes.	93,40	92,30	98,50	94,66	95,46

Indicadores de Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos	AÑO				
	2003	2004	2005	2006	2007
Número de quejas	424	688	619	638	477
Número de agradecimientos	15	30	10	9	4
% Reclamaciones resueltas en el año	87,70	97,80	96,80	99,53	99,66
Media en días, en contestaciones	12,41	9,75	10,80	11,09	11,91



## CONCLUSIONES:

Los Centros de Salud desempeñan un papel fundamental en la sociedad. Se pueden considerar como unos de los pilares del estado de bienestar, pues las prestaciones que dan son de muy alto nivel y por ello su repercusión en el entorno es decisiva.

Los controles que hace el ciudadano del cumplimiento de las metas, y por tanto del servicio que Osakidetza les da, y en concreto de nuestra Comarca, son estímulos positivos, tanto para los profesionales como para la Dirección, constituyendo de hecho, una variable decisiva/relevante para identificar la adecuación de nuestra cartera de servicios, con las necesidades de nuestra población.

Uno de los fines de esta memoria, es dar a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados, valorar los logros alcanzados y detectar posibles áreas de mejora actuales y de cara al futuro. El análisis de los datos comprendidos entre el periodo 2003 - 2007, nos muestra una evolución importante y positiva en la consecución de los retos que nos habíamos propuesto.

Todos estos resultados obtenidos en BiE, han sido posible gracias al equipo de profesionales que componen nuestra Comarca, y que demuestran día a día, su compromiso en la mejora del servicio sanitario público, Osakidetza.

Es por eso que en este documento se han descrito algunos de los hitos que se han realizado en el periodo citado, siendo una síntesis de los logros alcanzados, y un aliciente para acometer otros en el futuro.

Iniciamos una nueva etapa, el Plan Estratégico 2008 - 2012, en el que la participación, la motivación, el esfuerzo y el compromiso de todos es la base, con la que esperamos que nuestros clientes tanto de Alonsótegi como de Bilbao, se sientan cada vez mas identificados y satisfechos con la calidad de los servicios que nuestros Centros de Salud ofrecen.

