



Memoria anual OSI Barrualde-Galdakao 2021



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario



BARRUALDE-GALDAKAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
BARRUALDE-GALDAKAO



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Índice

Presentación	4	Pacientes Ciudadanía	29	Sociedad	61
Quiénes somos	6	Atención centrada en la persona	30	Contribución al conocimiento	63
Centros de atención	7	Servicio de atención al paciente y usuario	37	Redes locales de salud	66
Cartera de servicios	8	Asociaciones de pacientes	38	No violencia contra las mujeres	67
Órganos de dirección y participación	10	Enfoque poblacional y estratificación de la población	39	Voluntariado	68
Grupos de interés	12	Intervención comunitaria	40	Compromiso medioambiental	68
Datos de actividad	13	Red de vigilancia de casos y contactos de la OSI	42	Sobre esta memoria	73
Trayectoria de la organización	18	Política de compras	43	Contacto	74
Destacados	19	Profesionales	45	Glosario	75
Estrategia	22	Plantilla	46	<p>A lo largo del documento se remancan los siguientes elementos transversales:</p> <div> <div>Igualdad</div> <div>Euskera</div> <div>RSC</div> <div>Innovación</div> </div>	
Reflexión estratégica	22	Selección y provisión	48		
Misión, visión y valores	23	Beneficios sociales y conciliación	50		
Sostenibilidad del sistema	25	Seguridad y salud	51		
		Formación	52		
		Liderazgo	54		
		Comunicación	55		
		Reconocimiento a las personas	58		



Presentación



Jon Guajardo Remacha

Director Gerente OSI Barrualde-Galdakao

Como en años anteriores, queremos haceros llegar esta memoria para que conozcáis mejor nuestra organización, la OSI Barrualde-Galdakao, y para mostraros, a su vez, las líneas de acción seguidas y los resultados obtenidos durante el año.

El año 2021, ha seguido estando protagonizado por la pandemia del coronavirus (COVID-19), implicando un gran esfuerzo de la organización y de los y las profesionales. La situación ha sido diferente a la del año anterior que impacto de una manera más inesperada en nuestra organización (ver memoria 2020).

La vacunación de la inmensa mayoría de la población, con tasas superiores al 90%, y el seguimiento de los miles de casos y sus contactos han implicado una carga de trabajo muy importante, en las diferentes olas, sobretodo en la 6ª, aunque hay que reconocer que han permitido, en cierto modo, mantener el control de la misma.

Los propios condicionantes de la pandemia, con la falta de recursos profesionales en algunos momentos del año, han condicionado nuestra actividad. Aun así, hemos recuperado mucha de la actividad asistencial en relación al 2020, aunque en general no hemos llegado a la que realizábamos antes de la pandemia.

Hemos seguido con importantes limitaciones en cuanto a actividades que implicarán alta concentración de personas.

Hemos aprovechado para aprender de esta experiencia y consolidar aquellas claves que han sido positivas, fundamentalmente relacionadas con el uso de las TIC y la actividad no presencial. Se han multiplicado por 400 las consultas hospitalarias de esta característica.

“ Hay que agradecer profundamente la implicación, compromiso y entrega de todo el personal, sanitario y no sanitario, en la lucha contra esta pandemia, destacando especialmente su trabajo en equipo, uno de los valores de nuestra organización. ”

Además, hemos trabajado en la planificación futura, madurando y preparando el Plan estratégico 2022-2025, que ya hemos publicado, con gran participación de profesionales en su contenido, reforzando la misión y los valores y definiendo las grandes cumbres que queremos alcanzar en los próximos años y que son afectadas transversalmente por la influencia de la RSC en cada uno de los objetivos de visión definidos.

La RSC se ha convertido en la labor proactiva que contribuye al beneficio del entramado social en el que opera nuestra organización, el paraguas de nuestra estrategia, una estrategia que cubre las necesidades que se identifican en la sociedad a través de nuestros grupos de interés.

Uno de nuestros retos para el próximo año, sigue siendo la necesidad de reforzar, con coherencia respecto a nuestra estrategia, el compromiso con nuestro entorno social, por lo que hemos invitado a participar en nuestro nuevo PE a todos los grupos de interés. Y, para ello, continuaremos en la labor de hacer un mayor esfuerzo en escucharos y crear foros de participación para identificar vuestras necesidades respecto a nuestra organización.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Por lo tanto, continuamos publicando esta memoria conforme a los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y continuamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (compromiso iniciado en 2009), comprometiéndonos con los 10 Principios promovidos por el mismo.



“ *La RSC se ha convertido en la labor proactiva que contribuye al beneficio del entramado social en el que opera nuestra organización* ”

Reforzamos el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, habiendo identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) donde nuestra contribución es más relevante.

La OSI ha seguido cumpliendo con su misión, atendiendo las necesidades de salud con calidad y compromiso durante el año y ha sido reconocida como tal por parte de diferentes

agentes, siendo el más importante el que conseguimos cada día por parte de pacientes y de la ciudadanía en general.

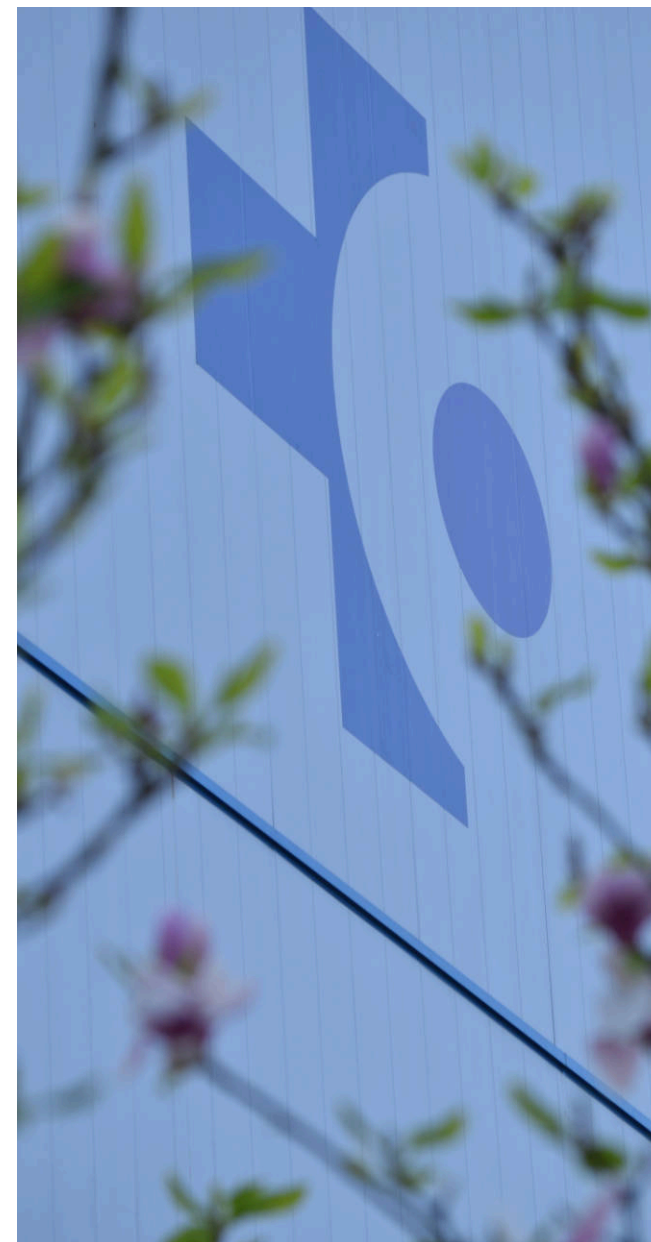
Quiero destacar que además hemos sido reconocidos como Organización Universitaria, incorporando al alumnado de Pregrado de 4º y 6º de Medicina en Euskera, consolidando la vocación docente y social que tenemos.

Os animo a que os adentréis en nuestra memoria para tener una información más detallada y me despido agradeciendo profundamente la implicación, compromiso y entrega de todo el personal, sanitario y no sanitario, en la lucha contra esta pandemia, destacando especialmente su trabajo en equipo, uno de los valores de nuestra organización, ya que muchos han sido voluntarios para trabajar en servicios ajenos al suyo, colaborando en aquellas áreas donde han sido más necesarios.

Quiero reiterar el agradecimiento más profundo a nuestros profesionales, también a la ciudadanía y a nuestros pacientes que han tenido que seguir adaptándose a las limitaciones impuestas por la propia pandemia. Asimismo, al resto de las organizaciones que forman nuestros grupos de interés...

Eskerrik asko denori!

Jon Guajardo



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

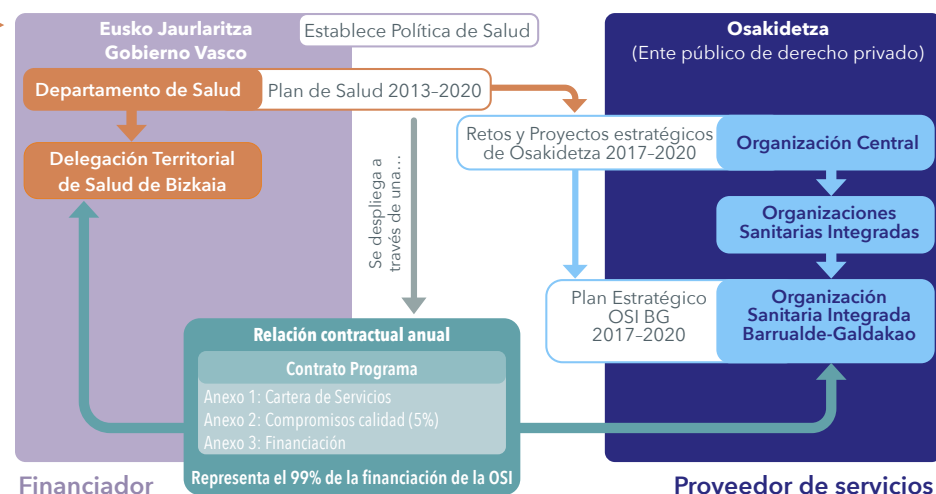
Quiénes somos

La Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao, en adelante OSI BG, se constituye en 2014 por la unión de dos organizaciones sanitarias que daban soporte a la misma población de referencia, el Hospital Galdakao-Usansolo y la Comarca Interior de atención primaria. Ambas organizaciones, referentes en modelos de calidad e innovación, formaron una sola organización sanitaria, con la misión clara y consensuada de trabajar para mejorar la salud de nuestra población.

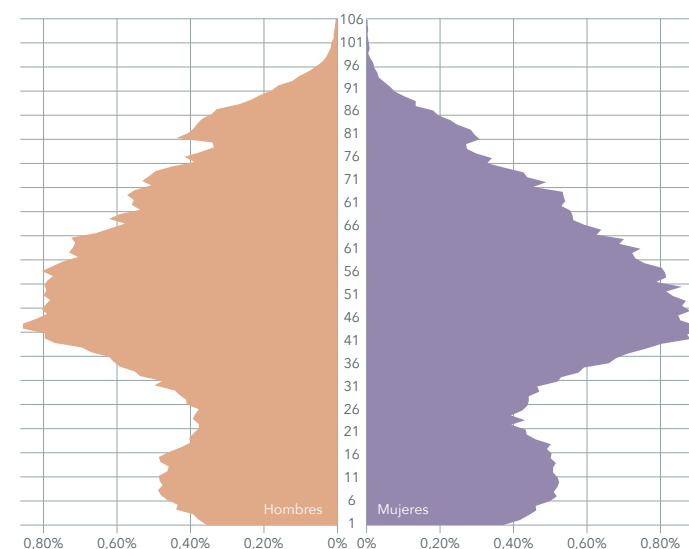
“ *Atendemos las necesidades de salud de 308.952 habitantes.* ”

Somos una organización de servicios sanitarios perteneciente a la Red de Osakidetza, ente público de derecho privado dependiente del Departamento de Salud del Gobierno Vasco encargado de proveer los servicios sanitarios públicos de la sociedad vasca. 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 los Retos y Proyectos estratégicos de Osakidetza. 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”. En el caso de nuestra OSI BG, este Contrato Programa supone el 99% de la financiación para la prestación sanitaria a 308.952 habitantes, de las áreas de Busturialdea, Lea-Artibai, Duranguesado, Arratia Nerbioi, Valle de Ayala (Álava) y el Alto Nervión.

Marco de actuación de la OSI Barrualde-Galdakao



Pirámide poblacional de pacientes de la OSI Barrualde-Galdakao



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



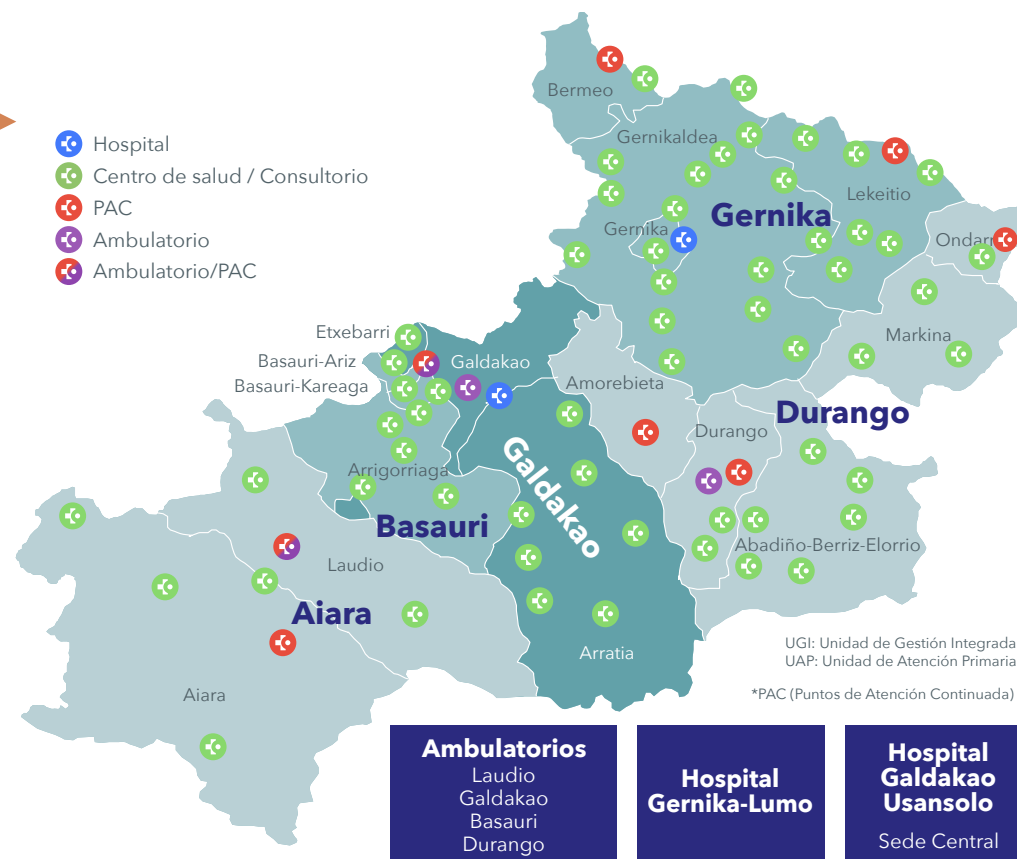
Glosario

Centros de atención

Disponemos de varios niveles de atención en función de las necesidades de salud de la ciudadanía: atención primaria, atención ambulatoria y atención hospitalaria propia de un hospital general de agudos de nuestro tamaño. Contamos con una plantilla de 2.479 profesionales distribuidos en 74 centros de salud (CS) y consultorios agrupados en 17 Unidades de Atención Primaria (UAP), 4 ambulatorios, 8 Puntos de Atención Continuada (PAC) y dos hospitales: el Hospital Gernika-Lumo (HGL) y el Hospital Galdakao-Usansolo (HGU), este último sede administrativa de la OSI.

Debido a la gran dispersión geográfica de la población a la que atendemos, hemos desarrollado espacios de coordinación entre la atención primaria y la atención hospitalaria a nivel ambulatorio, con el objeto de dar un servicio mucho más cercano y coordinado a la ciudadanía. Estos espacios de coordinación entre los niveles asistenciales reciben el nombre de Unidades de Gestión Integradas (UGI) localizadas en Durango, Galdakao, Aiara, Gernika y Basauri.

Localización y perímetro de la organización



Listado de centros



UGI Aiara	UGI Basauri	UGI Galdakao	UGI Durango	UGI Gernika
UAP Laudio* UAP Aiara*	UAP Arrigorriaga UAP Basauri-Ariz* UAP Basauri-Kareaga	UAP Galdakao UAP Arratia UAP Etxebarri	UAP Durango* UAP Amorebieta* UAP Abadiño-BE UAP Markina UAP Ondarroa*	UAP Gernika UAP Gernikalea UAP Bermeo* UAP Lekeitio*



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Cartera de servicios

Los servicios sanitarios que prestamos son los siguientes, aunque además se mantienen acuerdos con otras organizaciones de Osakidetza para complementar nuestra cartera de servicios.

Atención primaria

- Atención en Centro - Domicilio - Comunidad y Atención no presencial
- Pediatría atención primaria: atención a menores de 14 años
- Odontología y Programa de Asistencia Dental Infantil (PADI)
- Atención materno infantil: embarazo y puerperio
- Educación grupal: deshabitación tabáquica, cuidado diabetes
- Paciente activo
- Intervención comunitaria
- Trámites administrativos
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Screening: Cérvis y cáncer colorrectal
- Cirugía menor*/ecografía*
- Continuidad asistencial: Enfermería de prácticas avanzadas
- Coordinación sociosanitaria: Equipos de Atención Primaria (EAP) sociosanitarios
- Puntos de atención continuada (PAC)*
- Pruebas complementarias

**No en todos los centros.*

Atención Hospitalaria

Especialidades ambulatorias

- Consulta médica externa presencial y no presencial / Consulta enfermería: apoyo a consulta médica, seguimiento y valoración de pruebas.
- Cardiología
- Cirugía general
- Dermatología / teledermatología
- Digestivo
- Endocrinología / educación diabetológica
- Ginecología / obstetricia
- Neumología / educación enfermería y pruebas funcionales específicas

- Neurología - neurofisiología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología (ORL): audiometría timpanometría
- Reumatología
- Rehabilitación: consulta y fisioterapia
- Traumatología
- Urología / seguimiento enfermería
- Radiología simple y ecografía

Hospital Gernika-Lumo

- Servicio de Urgencias 24 h y área de observación
- Atención especializada ambulatoria: Radiología, Neumología, Neurología, Endocrinología, Cirugía General, Traumatología, Urología, Digestivo, Dermatología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Rehabilitación, Ginecología - Obstetricia y Matrona, hospitalización a domicilio
- Tratamiento del dolor
- Cirugía Mayor Ambulatoria: Oftalmología, Traumatología
- Pruebas diagnósticas: Endoscopia digestiva, Espirometría / FeNo, Pruebas cardiológicas, Retinografía, Radiografía convencional / Ecografía, Diagnóstico de mama, TAC.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Hospital Galdakao-Usansolo

- Servicio de Urgencias 24 h y área de observación
- Hospitalización / Consultas externas (CCEE)
- Alergología
- Anestesia - Reanimación - Unidad del dolor
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Cuidados Intensivos
- Hematología - Hemoterapia
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Cirugía Vascular y Andrología
- Dermatología
- Endocrinología
- Enfermedades Infecciosas
- Farmacia hospitalaria y ambulatoria
- Ginecología
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Oftalmología
- Oncología Médica
- Otorrinolaringología

- Psiquiatría
- Reumatología
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Urología

Servicios generales

- Rehabilitación
- Hematología - Banco de Sangre
- Anatomía Patológica
- Radiodiagnóstico
- Laboratorio 24 h
- Medicina Preventiva
- Esterilización

Unidades especiales

- Hemodinámica (Cardiología)
- Hospital de día médico
- Hospital de día psiquiátrico (Psiquiatría)
- Hospitalización a domicilio
- Unidad ICTUS (Neurología)
- Litotricia (Urología)
- UCE (Unidad de Corta Estancia)
- UCI (Unidad Cuidados Intensivos)
- UCSI (Unidad de Cirugía sin Ingreso: Hospital de día quirúrgico)

- UCRI (Unidad de Cuidados Respiratorios Intermedios)
- Unidad de Desintoxicación Drogadicción (Psiquiatría)
- Unidad del dolor (Anestesia y Reanimación)
- Unidad de Ecobroncoscopia (Neumología)
- Unidad de Endoscopias digestivas (Digestivo)
- Unidad de Hemodiálisis (Nefrología)
- Unidad de Rehabilitación Cardíaca (Rehabilitación y Cardiología)
- Unidad de Trasplante de Médula Ósea (Hematología)
- Unidad del Sueño (Neumología)
- Unidad Transfusional
- URPA (Unidad de Recuperación Post Anestésica)
- Unidad de Reanimación Postquirúrgica
- Esterilización
- UBP: Salud laboral y prevención de riesgos laborales

Unidades/Servicios de continuidad asistencial

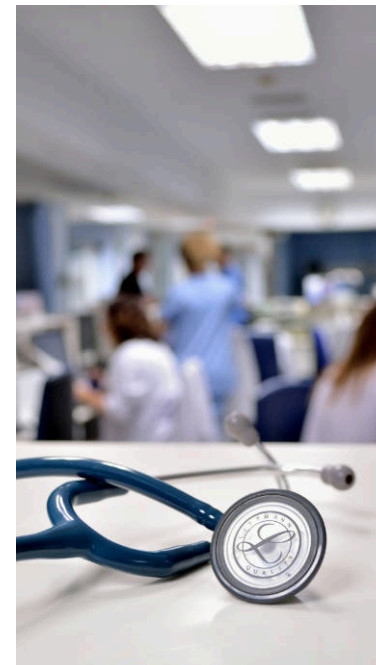
- Hospitalización a domicilio
- Unidad de úlceras y heridas
- Unidad de ostomías

- Unidad de cuidado de terapia intravenosa
- Cuidados en la transición asistencial: Enfermería de enlace - Enfermería de prácticas avanzadas - Trabajador/a social

Gestión clínica

Gestión de pacientes: SAPU (Servicio de Atención al Paciente Usuario)

Unidades de apoyo a la gestión: Unidad de Epidemiología e Investigación, Unidad de Calidad e Investigación, UGS (Unidad de Gestión Sanitaria)



Referencia para Bizkaia

- Cápsula endoscópica (Digestivo)
- Degeneración macular asociada a la edad (Oftalmología)
- Terapia fotodinámica (Oftalmología)
- Criobiopsia transbronquial (Neumología)

Referencia para Bizkaia y Gipuzkoa

- Litotricia (Urología). Bizkaia y Gipuzkoa

Referencia para Bizkaia y Araba

- Granulocitoaféresis (Digestivo)

Referencia para la CAPV

- Lavado seminal. Reproducción humana



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Órganos de dirección y participación

La gobernanza de la OSI BG se establece en base a lo definido en el Decreto 100/2018 sobre las organizaciones sanitarias integradas de Osakidetza. En dicho Decreto se establecen las estructuras de dirección de la OSI: el Equipo directivo y el Consejo de Dirección y las estructuras de participación: el Consejo Clínico Asistencial y la Comisión Sociosanitaria.



Equipo directivo



Jon Guajardo Remacha
Director Gerente



David Cantero González
Director Médico



Amaia Etxebarria Altuna
Directora de Atención Integrada



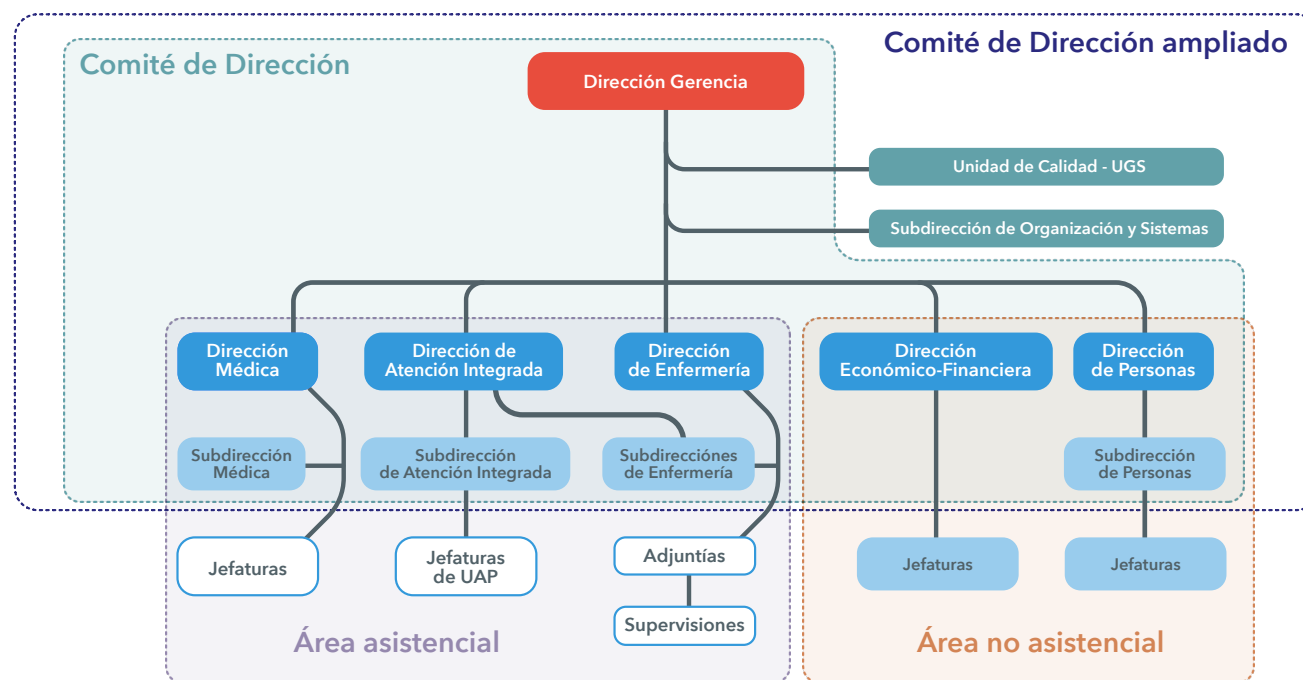
Sabin Sarrionandia Azaola
Director de Enfermería



Susana Garate Pérez
Directora Económico-Financiera



Amaya de Allende Achalandabaso
Directora de Personas



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Consejo de Dirección

Ver El Comité de Dirección cuenta con el apoyo en la toma de decisiones del Consejo de Dirección, órgano colegiado encargado de colaborar con la Dirección Gerencia en la gestión de la OSI al que se atribuyen funciones de propuesta y asesoramiento y elaboración de estrategias. La composición del Consejo de Dirección se establece por la Dirección Gerencia atendiendo a los criterios establecidos por la Dirección General de Osakidetza.

Consejo Clínico Asistencial

Ver El Consejo Clínico Asistencial es el órgano consultivo de asesoramiento técnico y de participación de las y los profesionales asistenciales en la gestión de la OSI, presidido por el Director Médico, y sus miembros son elegidos por el Consejo de Dirección previa presentación de candidaturas.

Comisión Sociosanitaria

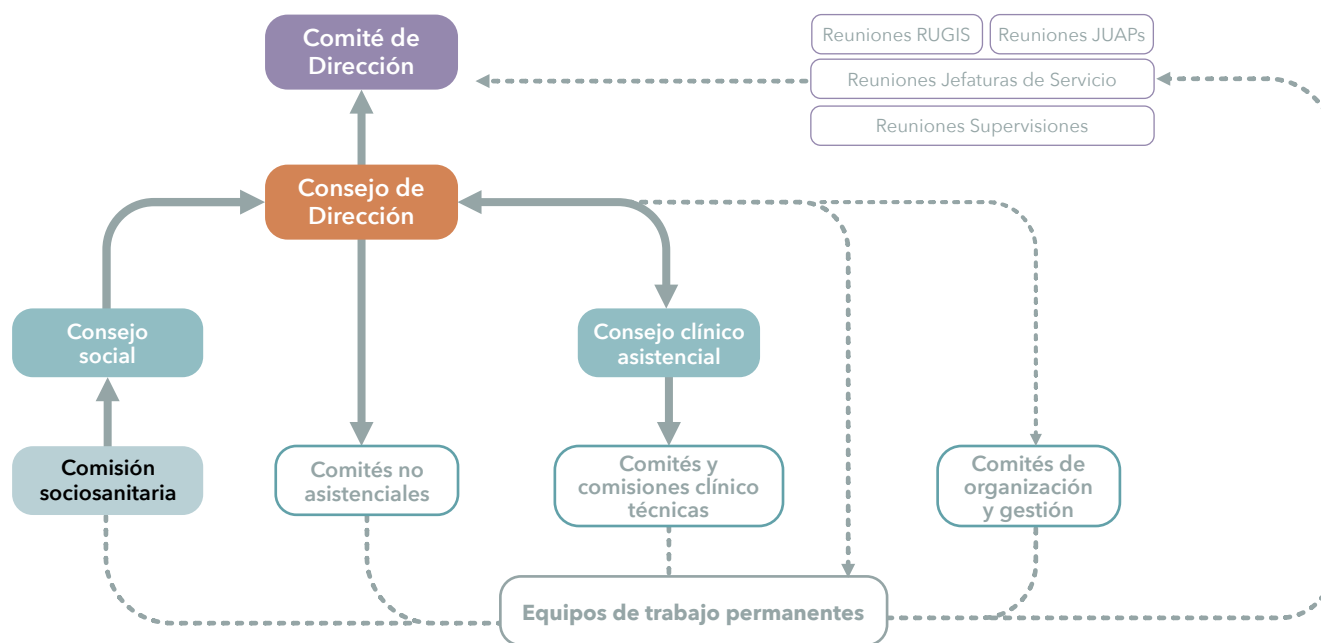
Ver La Comisión Sociosanitaria es el órgano de asesoramiento y participación de las y los profesionales en la gestión del ámbito sociosanitario de la OSI. En ella, además de profesionales de la OSI BG, participan otros agentes del ámbito sociosanitario como las diputaciones, el área municipal y Salud Pública.

Líderes

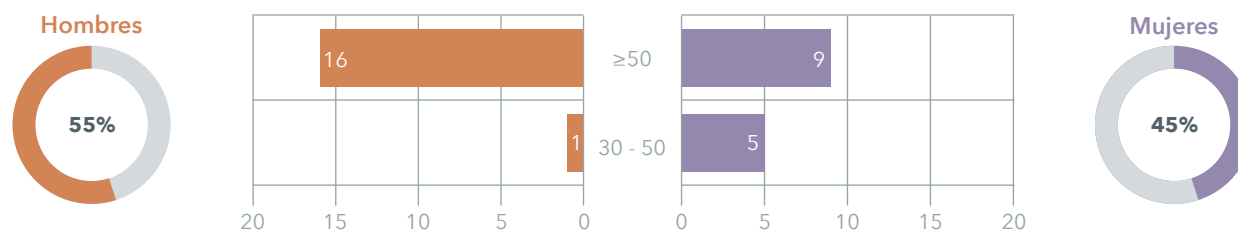
Ver Las personas líderes son las encargadas de compartir la visión de la organización y movilizar a su equipo de personas a su consecución.

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

Gobernanza de la OSI Barrualde-Galdakao ▼



Distribución por género del Consejo de Dirección ▼



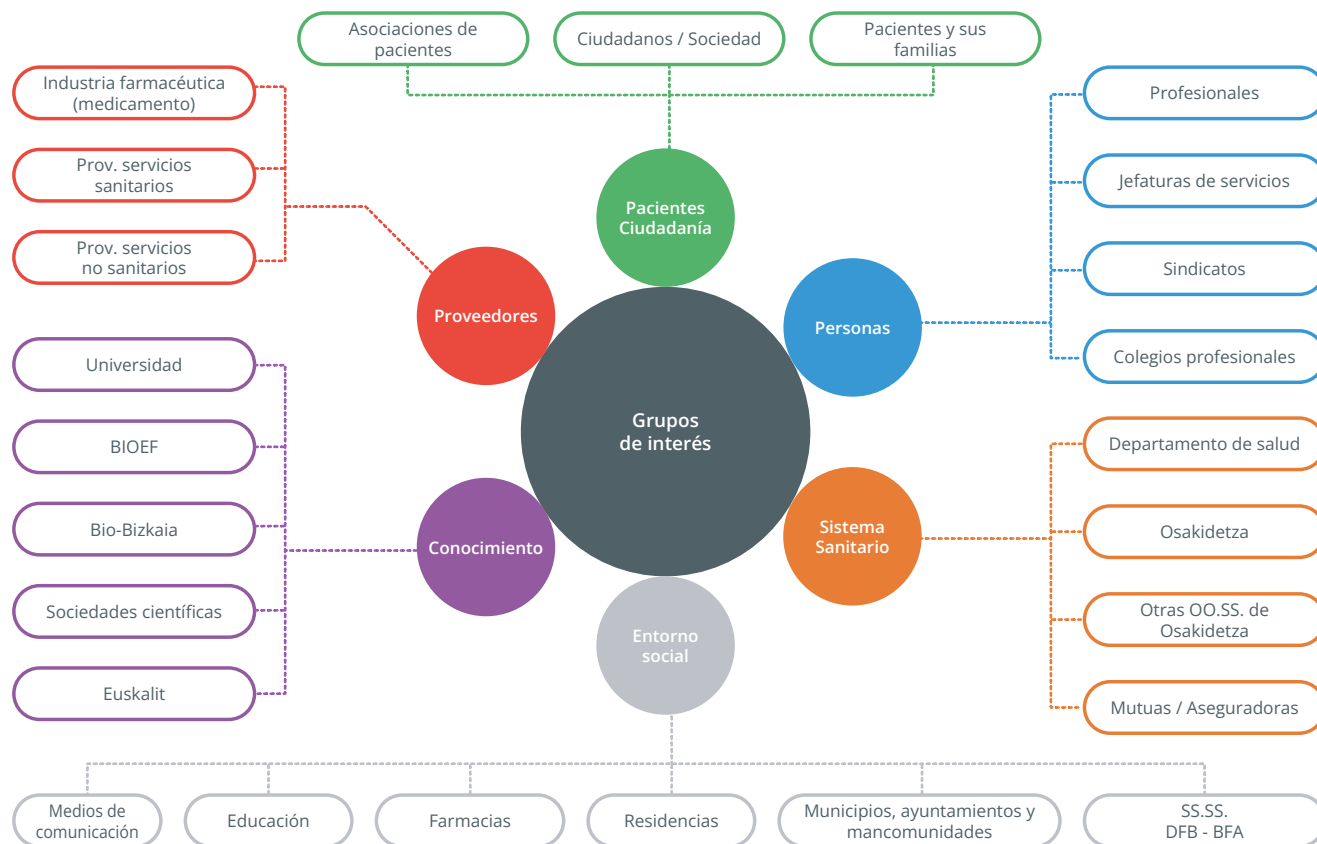
Grupos de interés

En la OSI BG tenemos claramente definidos nuestros Grupos de Interés (GI):

- Ciudadanía, pacientes y sus familiares/personas cuidadoras y asociaciones de pacientes.

Nuestra razón de ser como organización es la atención de nuestra población, sus necesidades de salud y los requerimientos de pacientes (y sus familiares/personas cuidadoras) en su enfermedad.

- Sistema sanitario, diferenciamos aquí dos subgrupos:
 - ☐ El Departamento de Salud y la Dirección General de Osakidetza.
 - ☐ Otras organizaciones sanitarias, tanto de Osakidetza, como del ámbito sanitario privado.
- Profesionales de la OSI BG (incluyendo sus representantes sociales) y sus familias.
- Entorno social: incluye los agentes sociales con un papel relevante en la mejora de la salud de nuestra población (ayuntamientos, diputaciones...).
- Proveedores.
- Agentes del conocimiento: universidades y escuelas de formación, BIOEF, institutos de investigación sanitaria (BIO), Kronikgune y empresas tecnológicas.



Fuentes de información

Alianzas

Con los agentes más relevantes de estos GI hemos desarrollado alianzas, siempre en una relación de confianza, sostenible, mutuamente beneficiosa y que incrementa el valor de las acciones desarrolladas conjuntamente.

Entre nuestros aliados destacamos: ayuntamientos (promoción de la salud), otras organizaciones (OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces, Hospital Santa Marina, Hospital Cruz Roja...) y proveedores clave (Grifols, Eures, Roche, UTE Drager Giroa, Construcciones reparaciones Montegui, Garbaldi, Garda, etc.).



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

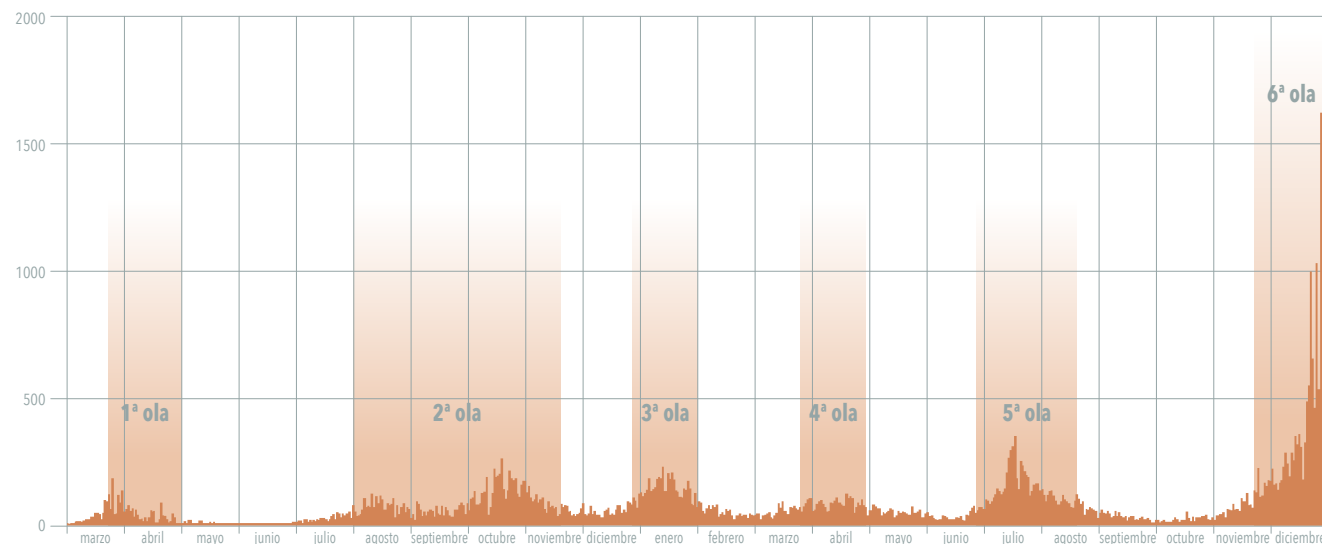
Datos de actividad

El año 2021 ha sido un año de continuidad en la pandemia de COVID-19 iniciada en marzo de 2020. Un período marcado, como en el resto de organizaciones sanitarias del mundo, por la incertidumbre sobre la evolución y comportamiento del virus y sin saber si cada una de las ondas epidémicas de la enfermedad iba a ser la última.

- Continuidad del sistema de vigilancia y rastreo de casos y contactos.
- Aumento considerable de las capacidades diagnósticas (PCR, pruebas de antígenos, saliva...), que ha repercutido de manera importante en la actividad de atención primaria (realización de test y seguimiento de casos), y la vacunación.
- Soporte diagnóstico de la enfermedad a todo el ámbito social, educativo y laboral cuando se han generado sospechas o brotes de casos.

[Informe de actividad asistencial global](#)

Epidemiología del COVID-19 en OSI Barrualde-Galdakao durante el 2021 ▼



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Actividad en atención primaria

La actividad asistencial en atención primaria ha continuado marcada por la pandemia. A lo largo del año se ha continuado con las labores de vigilancia de casos y contactos y la atención a las necesidades de salud que han generado los nuevos casos, que con el devenir de las nuevas olas han sido, en general, más leves, pero con incidencia mucho más alta.

Durante el año se han incrementado progresivamente las consultas presenciales en los centros de salud y retomado las actividades preventivas y de control de patologías crónicas.

Las médicas/os de familia han incrementado la atención presencial un 23%, disminuyendo un 14% la actividad telefónica. La actividad total se ha incrementado un 2,3% respecto del año 2020 y un 8,7% respecto a 2019, año pre-pandémico.

Las consultas médicas de pediatría han incrementado la actividad total un 8%, con un incremento de la consulta presencial del 8% y de la telefónica del 7%.

Las consultas de enfermería en los centros de salud se han incrementado hasta un 80%, debido en gran medida a la actividad de pruebas diagnósticas y vacunación COVID. Las consultas telefónicas también se incrementaron en un 10%, relacionadas en gran medida con el control y seguimiento de pacientes COVID. La actividad total de la enfermería se incrementó un 53% respecto a 2020, y un 67% respecto a 2019.

En los Puntos de Atención Continuada (PAC) aumentó la actividad global en un 32% respecto al año previo, siendo el incremento en actividad médica del 9% y de enfermería un 61% (79% respecto a 2019), en gran medida debido a pruebas diagnósticas y seguimiento de pacientes COVID.

	2019	2020	2021	Δ20-21	Δ19-21
Consultas Medicina de Familia	1.286.595	1.366.413	1.399.286	+2,3% ▲	+8,7% ▲
Consultas Pediatría	223.225	196.921	212.705	+8,0% ▲	-4,7% ▼
Consultas Enfermería AP	839.609	913.823	1.405.343	+53,0% ▲	+67,0% ▲
PAC Médico (Centro + Dom.)	133.153	110.069	120.204	+9,0% ▲	-9,7% ▼
PAC Enfermería (Centro + Dom.)	80.099	89.076	143.489	+61,0% ▲	+79% ▲

Un reto muy importante del 2021 ha sido la campaña de vacunación frente a la COVID. Para realizar esta actividad ha sido necesaria la contratación de nuevos y nuevas profesionales, en su gran mayoría de enfermería, pero también auxiliares de administración que han hecho posible la citación de la campaña de vacunación y la mejora de la accesibilidad a los centros de atención primaria.

Actividad de las consultas externas (CC.EE.)

Se trata de la atención en el segundo nivel asistencial que se presta a nivel ambulatorio o en el propio Hospital Galdakao-Usansolo. En 2021, hemos realizado un total de 508.588 consultas en este ámbito. Esto representa un 3% más que en 2019, en el ánimo de procurar una mejor accesibilidad de los y las pacientes. Además, se ha cuadruplicado el número de consultas no presenciales, llegando a alcanzar 94.233 consultas. Las consultas no presenciales permiten a los y las profesionales una relación directa entre los niveles asistenciales, favoreciendo la resolución de dudas y la priorización de los problemas más urgentes de atención.

	2019	2020	2021	Δ19-21
Consultas totales	495.104	457.042	508.588	+3% ▲
Consultas Intrahospitalarias	266.786	260.057	298.545	+12% ▲
Primeras	34.284	30.374	36.639	+7% ▲
Sucesivas	232.502	229.683	261.906	+13% ▲
Índice Sucesivas/Primeras	6,78	7,56	7,15	+5% ▲
Consultas extrahospitalarias	228.318	196.985	210.043	-8% ▼
Primeras	78.227	51.280	58.994	-25% ▼
Sucesivas	150.091	145.715	151.049	+1% ▲
Índice Sucesivas/Primeras	1,92	2,84	2,56	+33% ▲
Consultas no presenciales	22.668	70.885	94.233	+316% ▲

Actividad urgencias

La atención a pacientes que requieren una atención urgente se realiza en varios puntos de la OSI, por un lado, en los Servicios de Urgencias del HGU y HGL con una cobertura de 24 horas los 365 días del año, y, a nivel extrahospitalario, en los Puntos de Atención Continuada (PAC) en horario de 17:00 a 8:00 horas de lunes a viernes y 24 horas sábados, domingos y festivos.

	2019	2020	2021	Δ19-21
Urgencias hospitalarias atendidas (Total)	105.850	81.016	97.155	-8% ▼
Urgencias atendidas HGU	81.928	62.702	74.707	-9% ▼
Porcentaje de urgencias ingresadas HGU	16,26%	20,2%	18%	11% ▲
Urgencias atendidas HGL	23.923	18.315	22.448	-6% ▼
Porcentaje de urgencias ingresadas HGL	3%	3%	3,2%	7% ▲



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Actividad hospitalaria

En función de sus características de atención, un o una paciente puede requerir ser ingresada en alguna de las 408 camas de dotación básica que tiene el HGU, los ingresos pueden ser a través de los servicios de Urgencias o bien de manera programada para la realización de alguna prueba, intervención quirúrgica u otro procedimiento clínico.

Según las necesidades asistenciales de los y las pacientes disponemos de Unidades de Cuidados Críticos (UCI y Reanimación), hospitalización médico-quirúrgica y psiquiatría y Unidades especiales como la UCRI y la Unidad de ICTUS. Tenemos la posibilidad de abrir camas extraordinarias (hasta 66) dependiendo de la demanda, tal como tuvimos que hacer en 2020 por el gran aumento de pacientes que ingresaban por la COVID tanto en hospitalización como en las Unidades de Críticos.

	2019	2020	2021	Δ19-21
Camas (media camas abiertas)	380	375	396	+4% ▲
Altas hospitalarias	28.511	24.772	25908	-9% ▼
Estancia media	3,8	4,0	4,3	+13% ▲
Índice de ocupación	78,3%	72,86%	76,92%	-2% ▼
Tasa de mortalidad	3,00	3,67	3,88	+29% ▲
Intervenciones quirúrgicas (total)	25.309	19.017	21732	-14% ▼
Cirugía programada	11570	10684	10750	-7% ▼
Cirugía Urgente	1199	1099	1256	+5% ▲
Cirugía Menor	8999	7234	9726	+8% ▲
% CMA	51,5%	51,4%	50,7%	-2% ▼
Hospitalización a domicilio (ingresos)	877	1964	835	-5% ▼
Hospital de día médico (sesiones)	17688	16951	17597	-1% ▼
Hospital de día quirúrgico (HDQ Mayor)	6092	4761	4848	-20% ▼
Hospital de día quirúrgico (HDQ Menor)	1381	1514	2081	+51% ▲
Endoscopias	12427	8885	10045	-19% ▼
TAC	25713	26236	30660	+19% ▲
Litotricias	431	336	371	-14% ▼
Hemodinámica	937	874	1012	+8% ▲



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Actividad especial COVID

Esto se traduce en un esfuerzo enorme de la organización en quehaceres que previamente no existían y que han tenido un impacto grande en la actividad asistencial que la OSI desarrolla en un año ordinario.

Pruebas diagnósticas

Pruebas diagnósticas COVID-19 realizadas:

Nº PCR	225.960
Nº antígeno ICT	134.243
TOTAL	360.203
Nº de positivos detectados	38.897 5,8%

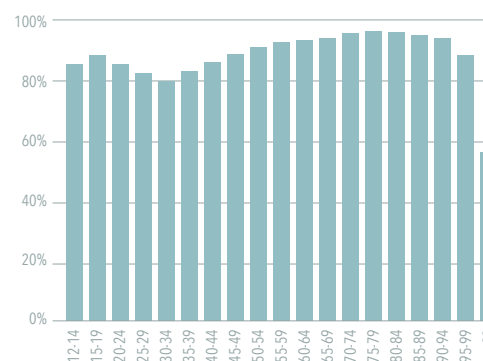
Vacunación

Una de las intervenciones que mayor impacto ha tenido en el desarrollo asistencial durante este año ha sido la vacunación frente a la COVID. Ha tenido alcance sobre casi la totalidad de nuestra población adulta, llegando a una cobertura en el 2021, en primovacuna de dos dosis o dosis única, del 89,14% del total de susceptibles a ser vacunados mayores de 12 años y el 55,38% de las niñas y niños entre 12 y 5 años susceptibles de la vacuna infantil, haciendo un promedio total de 65,50% de los niños y niñas vacunados. Si sumamos la cobertura de convocados a 3era dosis hasta los 12 años, con un alcance del 63,07%, se contabilizan 617.436 dosis administradas en nuestra OSI.

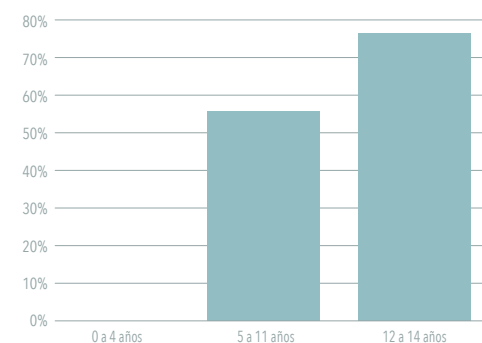
“ 617.436 dosis administradas ”

Datos de vacunación

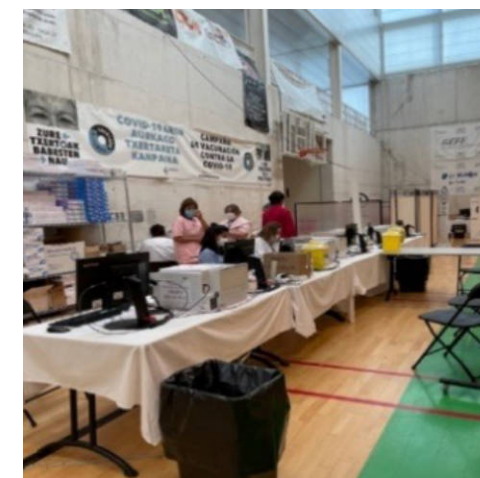
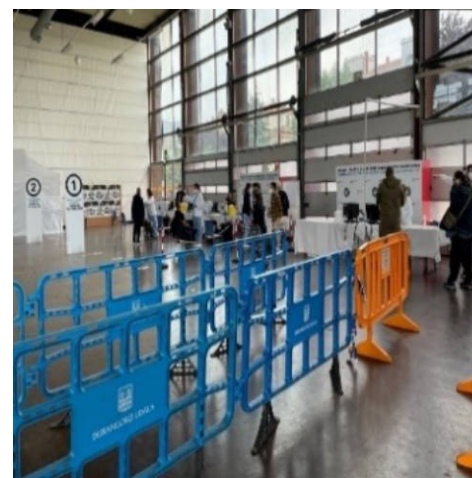
Cobertura dosis adulto por rango etario en mayores de 12 años



Cobertura pediátrica en niños y niñas de 0 a 14 años



La priorización de los rangos etarios y la vulnerabilidad frente a la enfermedad, junto a la disponibilidad de uno u otro tipo de vacuna, han sido el guion que marca las primeras etapas de vacunación, centralizándose, al comienzo, en el Hospital Galdakao-Usansolo, además de en los propios centros residenciales, puesto que en estas primeras fases se contemplan las personas residentes del ámbito sociosanitario (un total de 2.732 vacunados en esta primera fase) y sus personas trabajadoras (2.470 vacunados en primera fase).



Esta actividad de vacunación precisa de la creación de un equipo de vacunación conformado por enfermería, auxiliares de enfermería y auxiliares de administración. Y, paralelamente, en los centros de atención primaria se vacuna a todas las personas mayores de 80 años



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

finalizando el 10 de abril con la primovacunación en el ámbito de AP y volviendo a realizar la vacunación de dosis adicional COVID simultánea a la campaña de la vacunación de la gripe desde el 18 de octubre hasta la finalización, el 31 de diciembre, de esta campaña a toda la población mayor de 65 años.

En aras de acercar la vacunación a la población general, en el momento que aumenta la distribución de vacunas (abril 2021), además de realizarse en los propios centros de atención primaria o en los domicilios de las personas con dificultades especiales, se crean puntos de vacunación masiva, conocidos como vacunódromos que empiezan a funcionar desde el 7 de abril progresivamente hasta completar la puesta en marcha con el punto de mayor flujo de personas el 1 de mayo, todo dentro del periodo de semana santa del 2021. Estos puntos se establecen en Basauri, Durango, Galdakao y Llodio en espacios que los citados municipios ceden en una colaboración estrecha imprescindible y muy altamente valorada, que unidos a los hospitales Galdakao-Usansolo y Gernika-Lumo son capaces de asumir las necesidades de circulación de pacientes.

Es de destacar el equipo humano que ha intervenido, no sólo como equipo específico de vacunación, que además de enfermería, auxiliares de enfermería y auxiliares de administración, incluye a la unidad de farmacia y a la unidad de gestión sanitaria, además de otros garantes de la buena organización, donde coordinadores, celadores, unidad de suministros y hostelería, unidad de informática y unidad de personal realizan tareas nunca antes implementadas en tan poco tiempo. A destacar también, la creación del centro de atención de llamadas CALL CENTER de Vacunación que además de citar listados de personas de manera activa se encarga de atender las dudas de la población ante una actividad asistencial con actualizaciones e indicaciones continuas, atendiendo en todo el año 167.733 pacientes vía telefónica.

Es un hito de alto alcance que ha centrado una gran parte de la actividad de la OSI que, con una colaboración estrecha entre los diferentes implicados y gracias a la participación de nuestra población asumiendo la necesidad de vacunarse, ha ayudado a sostener el impacto de la pandemia en los momentos de más alta incidencia.



Datos de citación vacunódromos 



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria

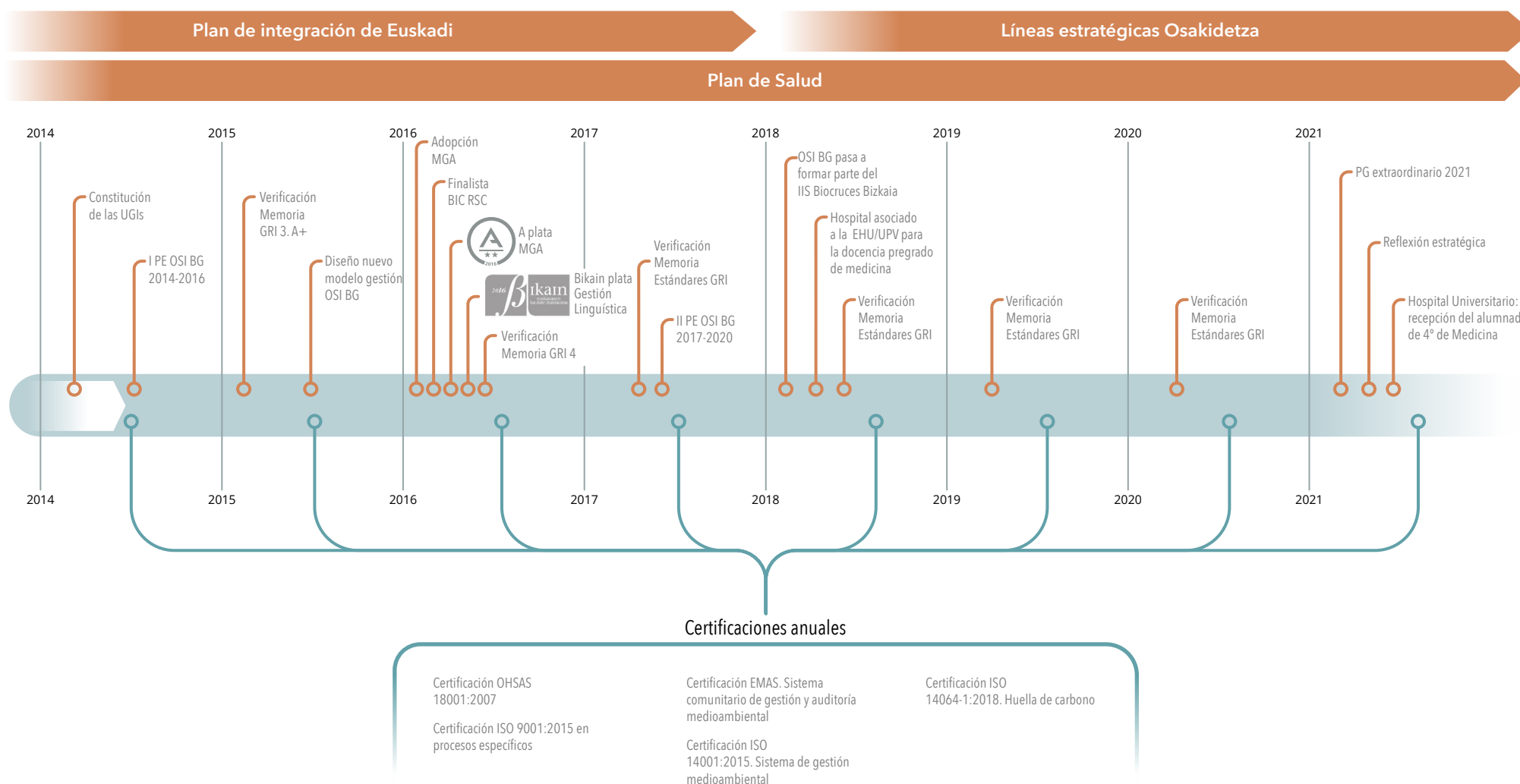


Contacto



Glosario

Trayectoria de la organización



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Destacados

“ Nuestros proyectos y logros son fruto de la implicación y el compromiso de las personas que conformamos la OSI BG ”



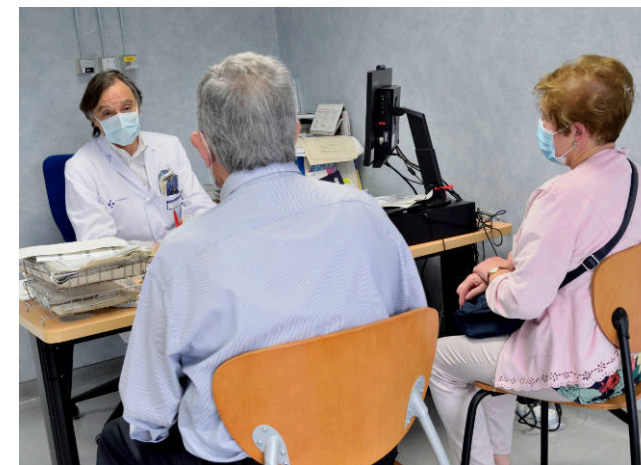
Premio Zirgari a las mujeres trabajadoras durante la pandemia

La VI edición de estos premios, entregados por la Diputación de Bizkaia y BBK, ha reconocido en la categoría de premio honorífico a la igualdad, a varios colectivos, entre ellos el personal sanitario, por el trabajo realizado por las mujeres durante la pandemia que ha permitido mantener los servicios esenciales.



La Unidad de Asma obtiene el premio Best In Class de su especialidad

Esta Unidad del servicio de Neumología del Hospital Galdakao-Usansolo ha obtenido el premio a la mejor Unidad en atención al paciente en Asma en la edición del 2021.



Acreditación de la Unidad de EPOC como unidad de alta complejidad con distintivo de excelencia

Esta Unidad ha obtenido la máxima distinción como Unidad de EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), otorgada por la SEPAR (Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica), en base a su actividad asistencial, investigadora y docente, llevada a cabo en los últimos años.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto

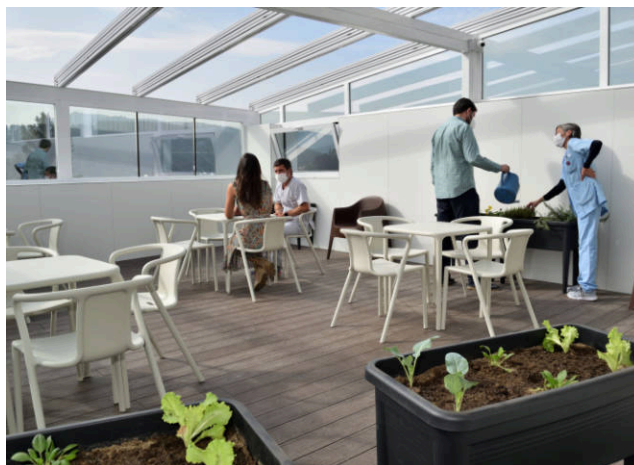


Glosario



La Unidad Dual recoge el premio "Elkar eginez"

Esta Unidad del servicio de Psiquiatría ha recibido esta distinción, entregada por Gobierno Vasco, en reconocimiento a su trabajo en el abordaje integral en el proceso de desintoxicación con intervenciones multidisciplinares.



El servicio de Psiquiatría estrena una nueva terraza para sus pacientes

La creación de este nuevo espacio permite ofertar a pacientes de este servicio tratamientos al aire libre, ya que se ha demostrado que la naturaleza tiene beneficios en la salud.



El Hospital de Día implanta un sistema que aumenta la seguridad en la administración de citostáticos

Enmarcado en la línea estratégica del Plan de Seguridad centrada en la medicación de alto riesgo, este servicio ha implantado un sistema, gestionado mediante PDA, que aumenta la seguridad en la administración de citostáticos y reduce los eventos adversos.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario



La OSI Barrualde-Galdakao acoge a sus primeros estudiantes de 4º de Medicina

Esta OSI da un paso más como organización docente y, tras el inicio de las clases, hace dos años, de alumnos y alumnas de 6º curso del Grado de Medicina y Cirugía, en 2021 la Unidad Docente Galdakao-Usansolo han comenzado a impartir formación a estudiantes de cuarto curso de esta carrera.

Reconocimientos del Hospital Galdakao-Usansolo



Finalista en los premios BSH

Este centro hospitalario ha quedado finalista en la categoría de hospitales generales y de referencia en la III Edición de los premios BSH (Best Spanish Hospitals Awards), que ponen en valor a los mejores centros en gestión sanitaria y calidad asistencial.

Centro mejor valorado de Euskadi

Este centro ha sido el mejor valorado de Euskadi, según los resultados del último Monitor de Reputación Sanitaria (MRS) en 2021, mejorando su puesto en la clasificación con respecto a ediciones anteriores y situándose en la 22ª posición de los hospitales españoles.

Entre los 25 mejores hospitales públicos nacionales

Este centro se sitúa en la vigésima cuarta posición de este listado elaborado por el periódico El Español que ha seleccionado 25 hospitales que han sido destacados en alguno de los rankings existentes que valoran la calidad de los centros hospitalarios públicos.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Estrategia

En la línea del criterio definido por Osakidetza, la OSI BG adopta el Modelo de Gestión Avanzada (MGA) de Euskalit como modelo de gestión, contando actualmente con el reconocimiento A PLATA, obtenido en 2016. Sobre este modelo se asienta el Mapa de Gestión



de la OSI BG y en él, su Mapa Asistencial Integrado que se basa en la atención a pacientes a través de rutas asistenciales. El objeto es proporcionar al/a la paciente la mejor atención sanitaria en el nivel asistencial más adecuado para obtener el mejor resultado de salud.

Reflexión estratégica

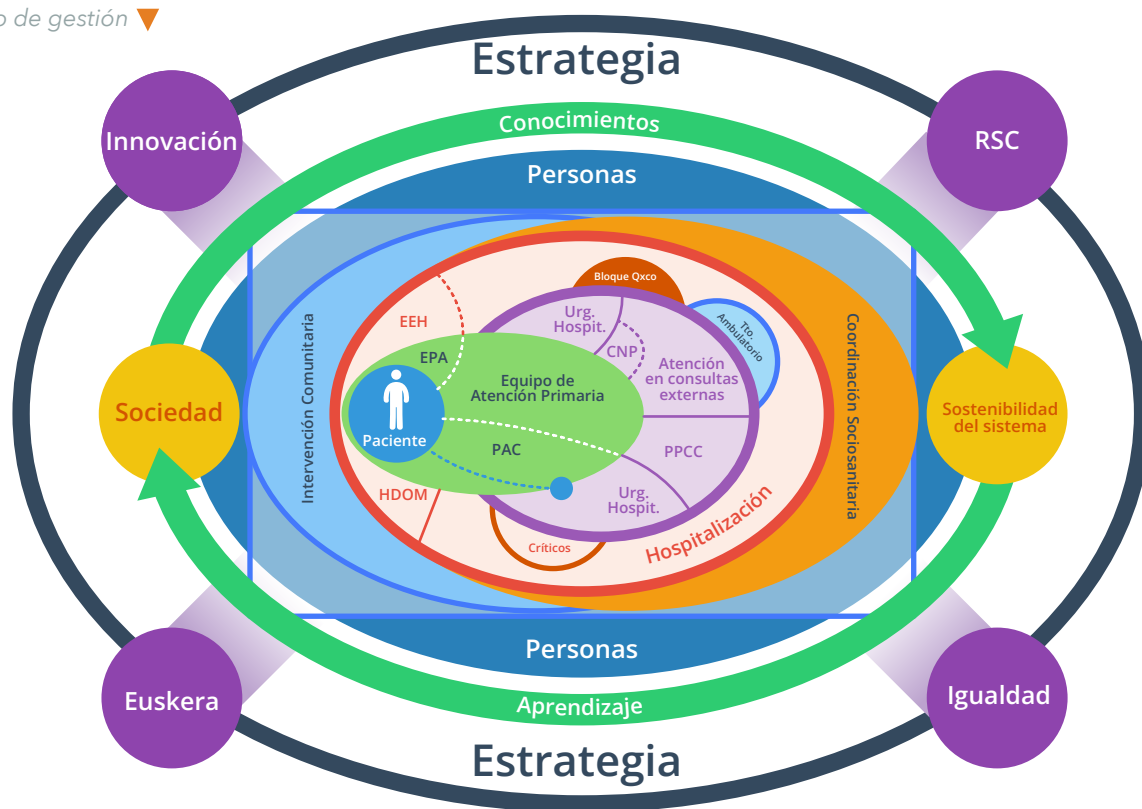
Durante este año 2021, se ha trabajado en la elaboración del nuevo Plan Estratégico, habiéndose realizado un proceso de reflexión estratégica participativo para marcar los que serán los retos de los próximos años.

Para el fomento de la participación de personas en el diseño de este nuevo plan, se han realizado talleres para la definición de una hoja de ruta con el CAD, se ha solicitado el análisis de situación DAFO a integrantes del CD a título individual, se ha promovido la participación activa de todas las personas de la organización, a través de sus responsables, en sesiones de reflexión a nivel de Servicio/Unidad y se han creado grupos de reflexión y encuestas al efecto.

“ Más de un millar de participantes en el proceso de reflexión estratégica

El resultado ha sido de más de un millar de participaciones en el proceso de reflexión estratégica.

Fruto de este proceso reflexivo, a su vez, se ha matizado nuestra misión, se ha definido nuestra visión y se han revisado los valores de la organización empleando en su definición las palabras clave que nos han trasladado las más de 500 personas de la organización que han participado a través de una encuesta al efecto.



Misión, visión y valores

Misión		Valores	
<div></div> <div>Atender las necesidades de salud de nuestra población ofreciendo un servicio de calidad socialmente responsable</div>	Calidad en la atención	<div>Los valores son los que definen la "personalidad" de nuestra organización. Estos valores han sido objeto de revisión, gracias a las más de 500 participaciones de profesionales de la OSI, simplificando su redacción y adaptándola a las palabras clave que nos han transmitido, siendo el resultado el que a continuación se detalla.</div> <div></div>	<div></div> <div>Cercanía</div> <div>Ofrecemos una atención basada en el trato personalizado y digno, el respeto, la empatía y la comunicación.</div>
	Necesidades de salud		<div></div> <div>Profesionalidad</div> <div>Disponemos y aplicamos el conocimiento y la experiencia, aunando efectividad y eficiencia con criterios de responsabilidad social.</div>
<div></div> <div>Compromiso</div> <div>Nos comprometemos e implicamos de forma responsable con nuestro trabajo, con nuestra Organización y con el bienestar y salud de la sociedad.</div>			
<div></div> <div>Equipo</div> <div>Trabajamos de forma coordinada con una meta común, compartiendo conocimiento y experiencia en un contexto multidisciplinar de colaboración para lograr los mejores resultados en salud.</div>			
<div></div> <div>Innovación</div> <div>Fomentamos la mejora continua, estamos abiertos al cambio, desarrollamos nuestra creatividad y nos adaptamos a los nuevos retos para ofrecer el mejor servicio.</div>			
Visión			
<div>Ser una organización que obtiene excelentes resultados en salud, que ofrece una atención de calidad con calidez, que busca la eficiencia y la participación ciudadana y que contribuye a la generación de conocimiento mediante la investigación y la docencia</div> <div></div>			





Plan Estratégico 2022-2025

A fecha de publicación de esta memoria se dispone ya del nuevo plan estratégico.

[Plan Estratégico 2022-2025](#)

[Póster resumen](#)



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Sostenibilidad del sistema

El PE recoge como una de sus líneas estratégicas la sostenibilidad económica entendiendo como tal, la capacidad de obtener ingresos suficientes para atender la actividad requerida por las y los usuarios/as, con los medios adecuados y con la eficiencia que todo servicio público requiere.

La contabilidad financiera permite conocer el estado económico y financiero de la organización, de acuerdo a las normas del Plan General de Contabilidad y normas de auditoría, estando sometida a las auditorías externas del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, la Oficina de Control Financiero Permanente, perteneciente al Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco, y la propia Osakidetza a través de una firma de auditoría independiente.

Cabe destacar la gestión presupuestaria a través de Analyzer, la gestión de la tesorería a través del Cash-pooling y la implantación de la facturación electrónica gestionándose en 2021 un 90,08% de las facturas mediante esta modalidad.

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

La financiación de la OSI BG se obtiene a través de la facturación de los servicios asistenciales prestados principalmente al Departamento de Salud cuyo volumen de facturación, vía Contrato Programa, alcanza el 99,23% de los ingresos. También se realiza la facturación a terceros obligados al pago de las atenciones y prestaciones sanitarias facilitadas, de conformidad a convenios específicos firmados con Osakidetza, y se facturan los ingresos atípicos, fundamentalmente arrendamientos.

La actividad diaria de la organización supone un impacto directo en nuestros grupos de interés especialmente en proveedores, profesionales y pacientes.

“ 316 millones de valor económico distribuido en los distintos grupos de interés ”

Se realiza una evaluación mensual para asegurar el cumplimiento del equilibrio económico-financiero de la organización y se elabora una memoria analizada en el Comité Asesor y enviada a la Dirección General de Osakidetza.

Valor económico directo generado y distribuido (€)	2019	2020	2021
Valor económico directo generado	276.523.910	300.275.670	316.021.745
Ingresos	276.523.910	300.275.670	316.021.745
Valor económico distribuido	276.789.000	300.275.670	316.021.745
Proveedores de productos farmacéuticos	35.889.945	39.387.721	39.446.589
Proveedores de material sanitario	27.815.268	30.608.745	34.009.653
Otros proveedores y gastos operativos	26.116.149	28.106.622	29.246.344
Sueldos y prestaciones de los empleados	186.967.638	202.172.582	213.319.159
Valor económico retenido	-265.090	0	0



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto

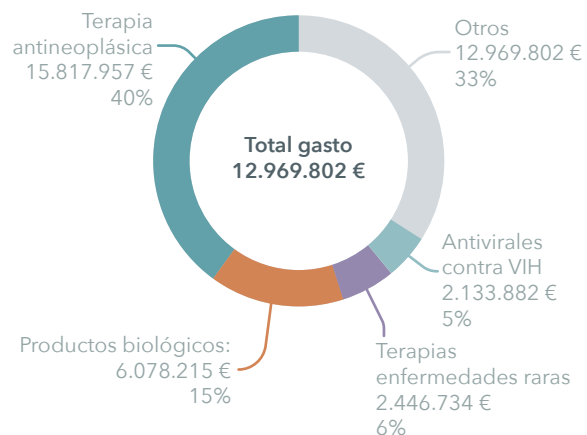


Glosario

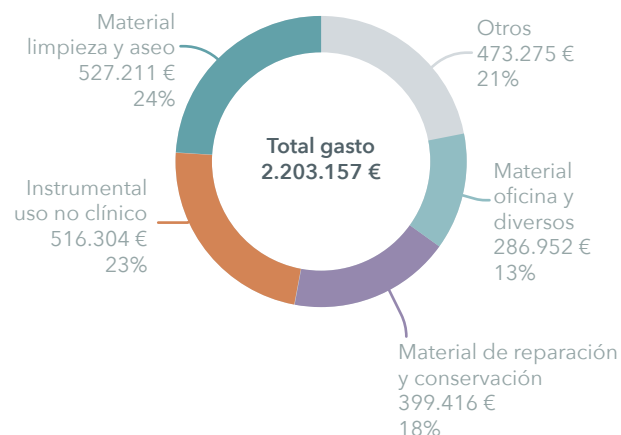
Detalle del gasto

[Ver mayor detalle del gasto](#)

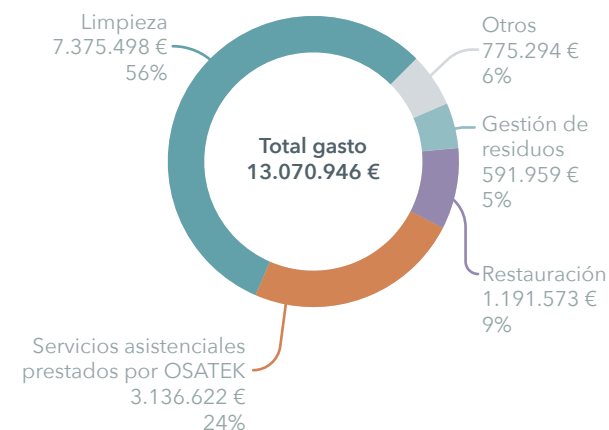
Productos farmacéuticos por tipo de tratamiento



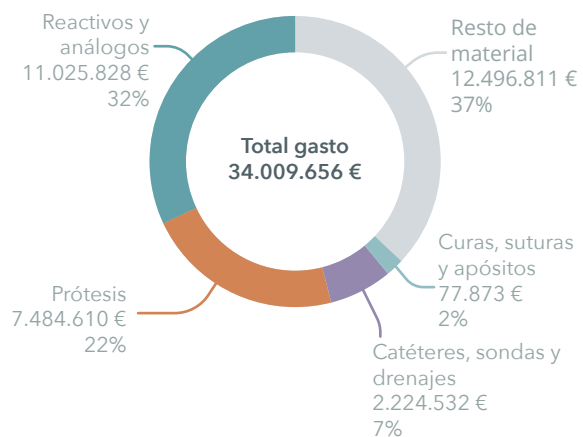
Otros aprovisionamientos por cuenta contable



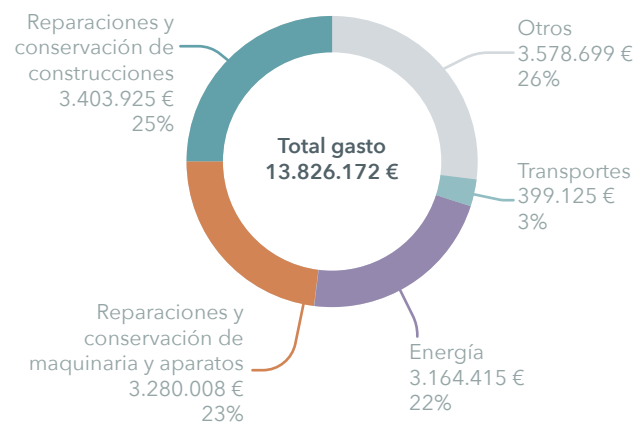
Servicios empresas externas por cuenta contable



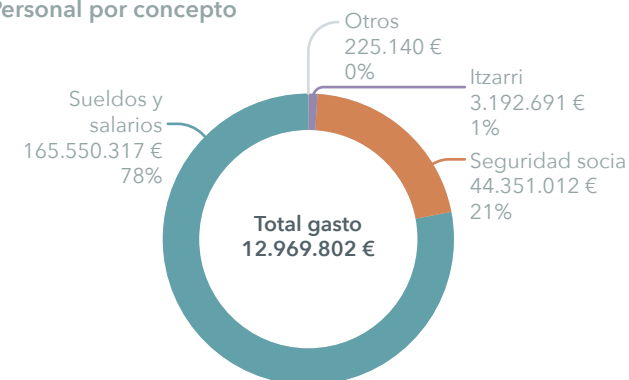
Material sanitario por cuenta contable



Servicios exteriores por cuenta contable



Personal por concepto



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



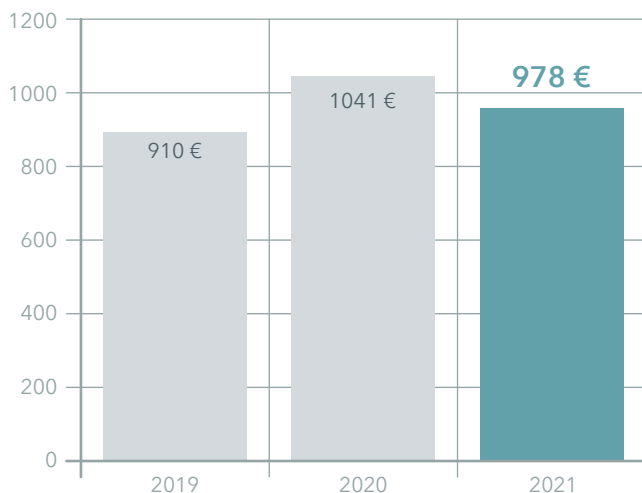
Glosario

Información económica

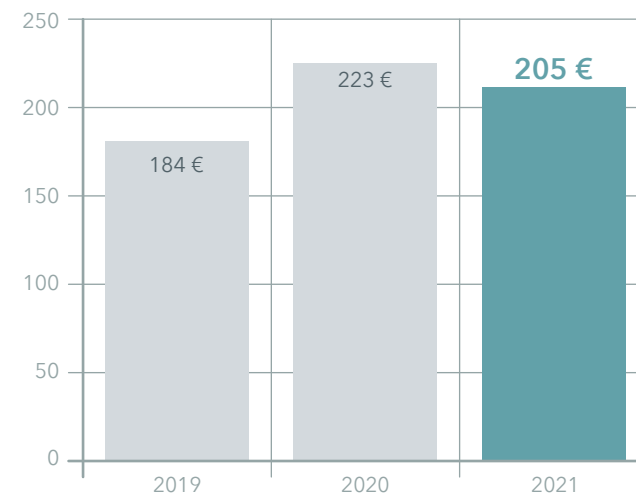
Para facilitar su visualización y análisis, se ha desarrollado un sistema de información económica, a través de una herramienta de Business Intelligence, que ha sido objeto de múltiples visitas de otras organizaciones sanitarias.

A continuación, se detalla el coste de los principales procesos de la OSI (€) y que también está disponible a nivel de servicio, proceso y UAP:

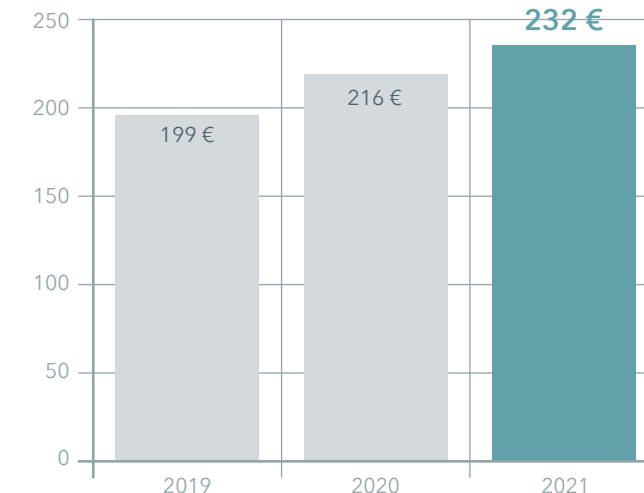
Coste estancia



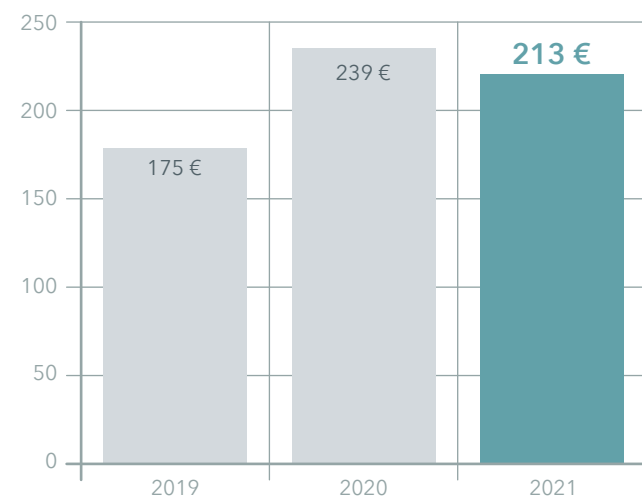
Coste primera consulta intrahospitalaria



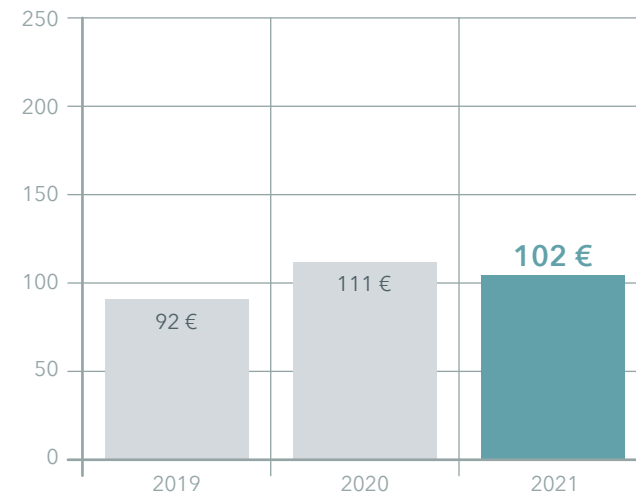
Coste TIS



Coste urgencia no ingresada



Coste consulta sucesiva intrahospitalaria



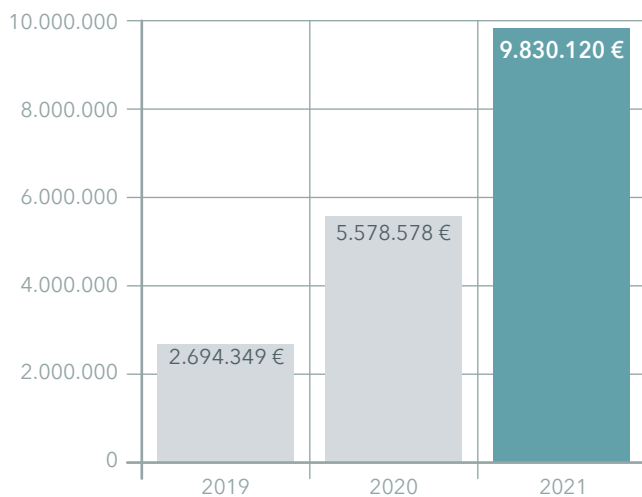
Desglose del coste total por áreas



Inversiones

El importe destinado a inversiones en cada uno de los ejercicios económicos viene condicionado por las necesidades de equipamiento e infraestructuras de la OSI BG, así como por la estrategia de Osakidetza.

El importe destinado a inversiones en el año 2021 ha sido de 9.830.120 €.



[Ver inversiones 2021](#)



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Pacientes | Ciudadanía



La población de la OSI BG es el eje central de toda nuestra actividad. Esta actividad abarca desde la prevención y la promoción de la salud hasta las actividades más complejas orientadas a la curación. Cuando la curación no es posible, nos centramos en controlar la enfermedad y acompañamos a pacientes y sus familiares hasta el final de la vida.

Queremos prestar una atención centrada en la ciudadanía/paciente según sus necesidades para mejorar sus problemas de salud tanto agudos como crónicos, a lo largo de su vida. Para ello, ofrecemos un servicio que pretende resolver o paliar estos problemas de salud (efectividad), mejorar su calidad de vida, atender sus necesidades de manera rápida (accesibilidad), de manera equitativa, segura y, en la medida de lo posible, en su entorno más próximo.

[Ver encuestas de satisfacción de pacientes](#)



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Atención centrada en la persona

La atención sanitaria es en esencia una relación humana de confianza en la que, para nuestra organización, es de especial relevancia el cuidado de los siguientes ámbitos:

Humanización

Es nuestra labor potenciar al máximo la humanización de la atención que prestamos, a través de un trato humano, cordial, comprensivo y afectuoso, que acorde con el respeto a los derechos humanos y a los principios de autonomía y participación activa de pacientes y sus familiares en el proceso asistencial, procure una mayor satisfacción de las personas.

A través de nuestra Comisión de Humanización, se ha trabajado en diferentes proyectos, profundizando en esta cultura de humanización de la atención que se presta, para una mejora de la calidad asistencial y satisfacción de pacientes y profesionales.



Proyectos destacados

- Decálogo de humanización propio.
- Mejora de espacios físicos en diferentes áreas y servicios.
- Implementación de la figura informadora de urgencias.
- Creación de una terraza y habilitación de una zona de gimnasio para pacientes ingresados en Psiquiatría.
- Proyectos específicos de humanización de niños y niñas, tanto a nivel del proceso quirúrgico, CCEE y hospitalización, como en el área de vacunación.
- Visibilización y normalización de pacientes ostomizados, realizando una exposición fotográfica en el HGU.
- Acciones formativas en el ámbito de la humanización.

[Ver proyectos de humanización](#)

Prestación de ayuda para morir

El 25 de junio de 2021 entró en vigor la Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia, que regula el derecho de las personas que cumplan los criterios para solicitar y recibir la ayuda necesaria para morir.

Hemos trabajado para garantizar que nuestros y nuestras pacientes, que así lo deseen, puedan ejercer este nuevo derecho individual recogido en el ordenamiento jurídico, y, para ello, se ha constituido un equipo multidisciplinar responsable de establecer el circuito asistencial dentro de nuestra OSI, garantizar la PAM (Prestación de Ayuda para Morir), proporcionar soporte ético, técnico y emocional a los y las profesionales implicados y facilitar y coordinar las acciones de los y las diferentes profesionales que intervienen en un acto eutanásico.

Desde la entrada en vigor de la ley se han llevado a cabo 5 prestaciones de ayuda para morir. En 4 de los casos la persona presentó la solicitud a su médico/a de familia, y, en el otro, el médico/a referente pertenecía a otra especialidad. 3 de las prestaciones se llevaron a cabo en el domicilio y las otras 2 en el ámbito hospitalario. En todos los casos, nuestros valores de cercanía, respeto a la dignidad de las personas, profesionalidad y compromiso son los que han guiado la actuación de nuestros y nuestras profesionales.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Euskera

“Es nuestra responsabilidad social y compromiso el garantizar el derecho de los y las pacientes a recibir la atención sanitaria en el idioma de su elección”

En nuestra organización apostamos firmemente por el uso y presencia del euskera, atendiendo al siguiente compromiso básico que tenemos definido en este sentido: «es nuestra responsabilidad social y compromiso el garantizar el derecho de los y las pacientes a recibir la atención sanitaria en el idioma de su elección».

En el Plan de Euskera tenemos definidos los objetivos y medidas para que la oferta de atención bilingüe aumente de manera progresiva. Muestra de ello son el registro del idioma preferente para la comunicación oral en la atención asistencial y la organización de circuitos asistenciales bilingües tanto en atención primaria como hospitalaria.

[Ver información ampliada](#)

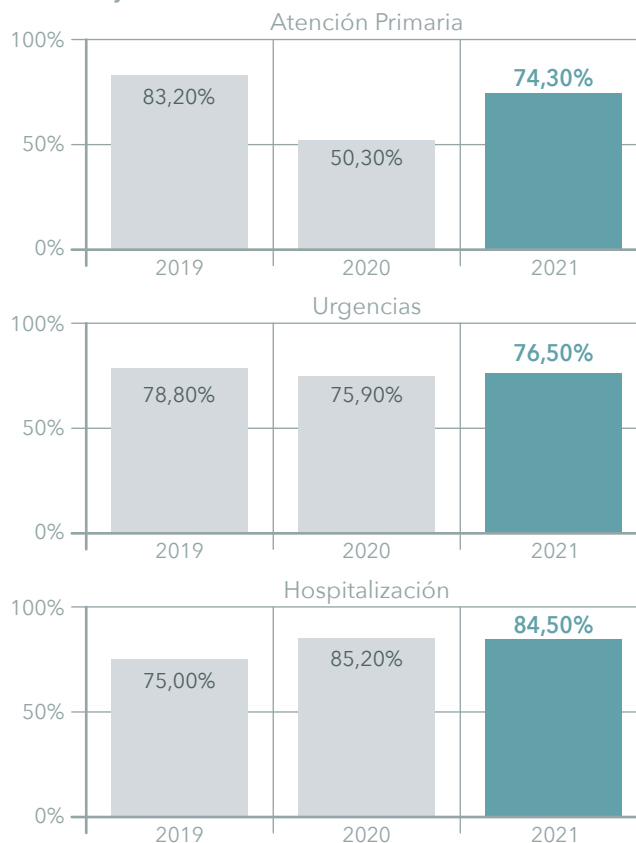
En cuanto a la evolución del registro del idioma elegido por la ciudadanía para la comunicación oral, se ha cumplido el objetivo establecido en el Contrato Programa para 2021 de tener registrada la opción de idioma del 70% de la ciudadanía. Destacar que, en la actualidad, 62.442 personas (28%) han optado por el euskera como lengua de comunicación oral con Osakidetza.

En 2021, la organización continúa ampliando la iniciativa que comenzó en 2019 de traducción al euskera, habilitación y validación de los cuestionarios orientados a valorar la calidad de vida relacionada con la salud, así como las herramientas psicométricas PROM 'Patient Reported Outcome' (Unidad de Investigación).

Efectividad

Conocer la efectividad de la atención que prestamos, grado en que somos capaces de resolver los problemas de salud de la ciudadanía, es fundamental para una organización sanitaria como la nuestra. La incorporación de indicadores que midan el resultado en salud conseguido con nuestras intervenciones es una de nuestras prioridades. Las encuestas de satisfacción de pacientes nos indican que nos hemos movido en cifras de efectividad similares a ejercicios pre-pandemia.

Mejóro el problema por el que acudió a nuestros servicios y unidades



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Seguridad clínica

La seguridad de pacientes es un aspecto básico para prestar una atención de calidad y así queda patente en la estrategia de nuestra organización.

A lo largo de 2021 ha estado todavía muy presente la COVID-19 y la estrategia de Seguridad del Paciente ha sido una prolongación de la previa, focalizando nuestros esfuerzos en la identificación del paciente, los medicamentos de alto riesgo, como los citostáticos, o aquellos que pueden derivar en el abuso o incluso la adicción, la Prevención de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria (IRAS) y los códigos de emergencia.

Buenas Prácticas

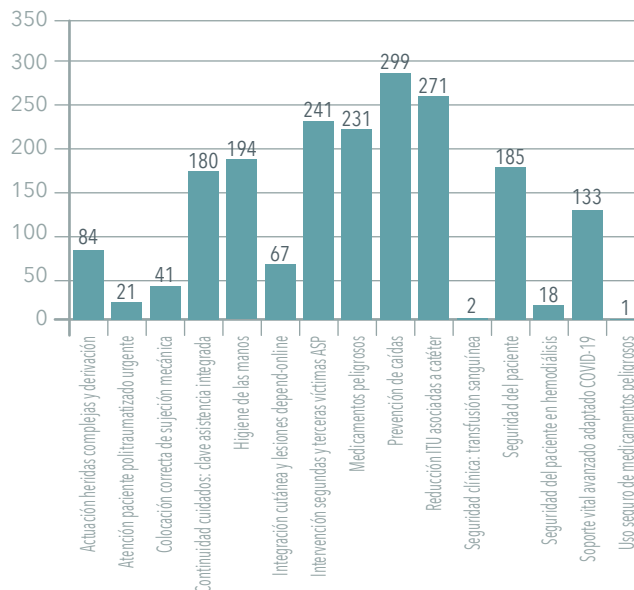
- Rondas de seguridad en las Unidades de Críticos
- Impulso de los proyectos Zero para el control de infecciones



Formación

Se han formado 1.968 profesionales

Nº de profesionales



En Cirugía Segura, se puede afirmar que la lista de verificación quirúrgica está implantada en nuestra organización con un cumplimiento del 97,79% en cirugía programada y del 88,62 en la urgente.

Este año 2021, además, el Servicio de Dermatología se ha adherido a esta buena práctica.

En cuanto a la calidad de las mismas, un 71,43% de los Check-list quirúrgico tiene una cumplimentación correcta superior al 90%.

En cuanto a la gestión del riesgo, en la notificación de incidentes sin daño (SNASP), se han notificado 439 incidentes, produciéndose un decremento del 11,13% respecto al 2020.

En la Prevención de la Infección Relacionada con la Asistencia Sanitaria (IRAS), la tasa de incidencia de infección en las intervenciones de colon, rodilla y cadera es del 13'55, 0'73 y 0'66 respectivamente, cumpliendo en todos los casos el estándar establecido.

Manejo del dolor

En cuanto a resultados de manejo del dolor, como uno de los criterios más importantes para proporcionar una atención segura, basada en la evidencia y centrada en el paciente, indicar que en 2021 hemos priorizado que la valoración del dolor sea una realidad en todas las unidades de hospitalización.

% de pacientes hospitalizados con una valoración del dolor en las primeras 24 horas de ingreso

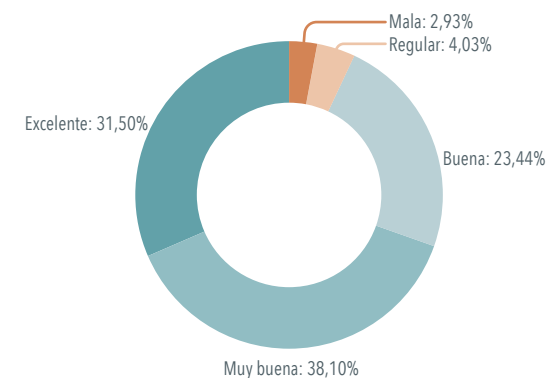
2020	2021
62,34 %	80,86%

% de pacientes quirúrgicos con una valoración del dolor en las primeras 24 horas de ingreso

2020	2021
51,41 %	92,81%

Y, hemos trabajado también en conocer la percepción que tiene el paciente respecto a la atención que le hemos prestado respecto al dolor.

¿Cómo valoraría la atención que le hemos prestado respecto a su dolor?



Accesibilidad

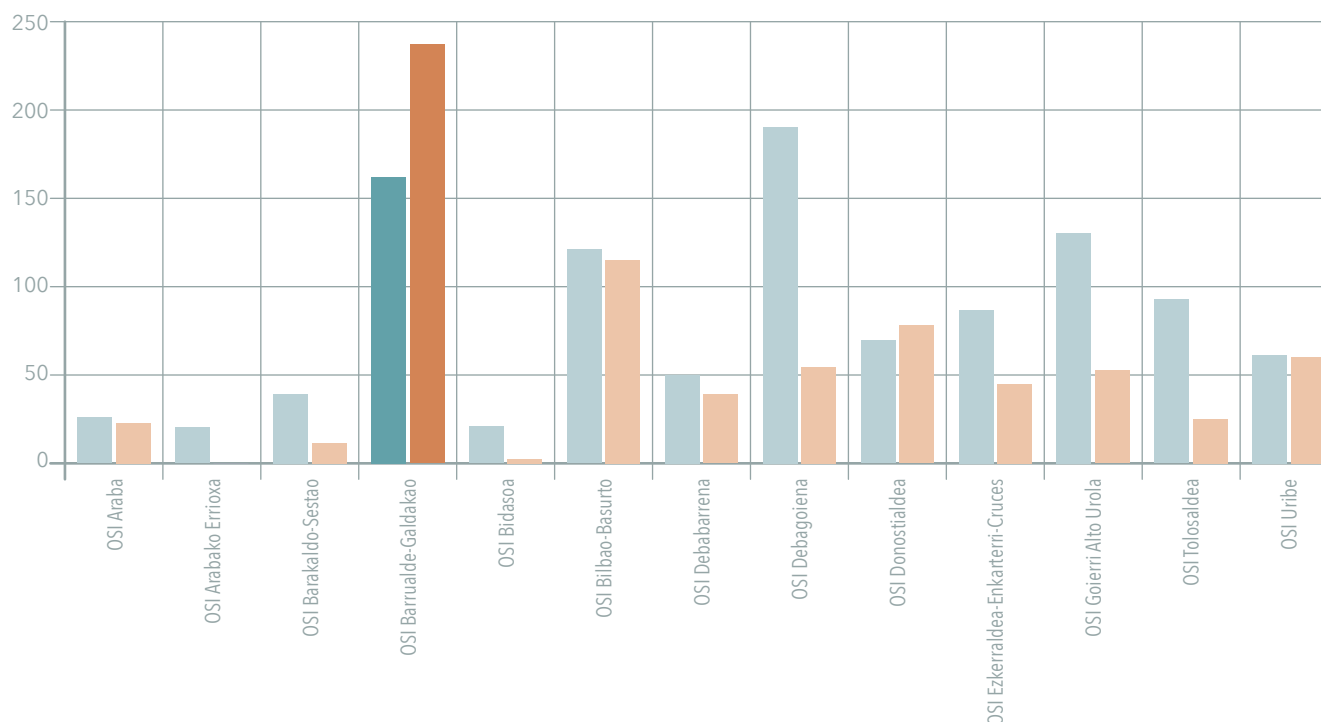
Proporcionar una atención accesible en tiempo y forma es otro de nuestros principales objetivos, fundamentalmente en aquellos pacientes con problemas de salud potencialmente graves. Lo consideramos uno de los principales indicadores de calidad, y por ello ofrecemos un servicio de proximidad al paciente vinculándolo a su profesional de medicina de familia y de enfermería de referencia a nivel de su centro de salud. Del mismo modo, la atención ambulatoria está organizada en base a la agrupación de centros de salud y/o personal médico de familia de referencia y otros especialistas, de tal manera que el/la paciente, generalmente, tiene también una persona facultativa de referencia por especialidad en el segundo nivel de atención a nivel ambulatorio. Trabajar en una Organización Integrada facilita este objetivo.

“ Ofrecemos un servicio de proximidad a pacientes vinculándoles a su profesional de medicina de familia y de enfermería de referencia. ”

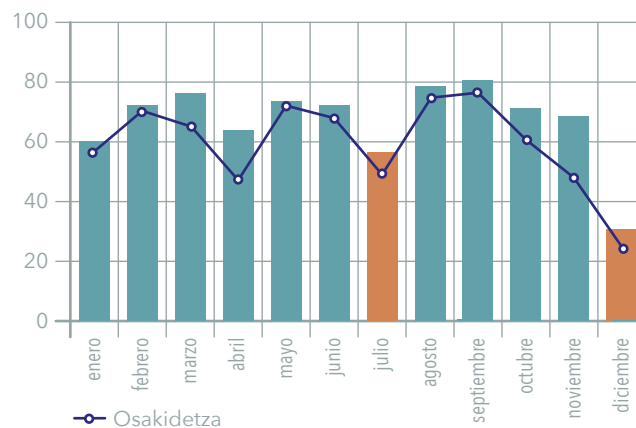
Durante el 2021, se ha consolidado el trabajo en equipo (medicina/enfermería/área administrativa), con un desarrollo muy importante de la gestión de la demanda, proceso en el que somos una OSI referente. Este procedimiento de citación permite, por un lado, gestionar directamente los trámites administrativos en esta área y, por otro, dirigir la atención sanitaria al profesional más adecuado en cada caso, orientando el control de los procesos crónicos y la atención de los procesos leves hacia las consultas de Enfermería. En cualquier caso, se garantiza la consulta en el día a aquellos pacientes que subjetivamente estiman que su problema de salud no puede esperar a una cita ordinaria.

“ En AP se ha impulsado el desarrollo de la gestión de la demanda, siendo una organización referente en este campo. ”

Procesos leves atendidos por enfermería / 1000 TIS



Accesibilidad telefónica a los centros de salud de OSI BG



La accesibilidad telefónica a los Centros de Salud se ha mantenido por encima del objetivo del 60% de media, con las excepciones de los meses de julio y diciembre (coincidiendo con la 5ª y 6ª olas COVID).

Para acceder al nivel hospitalario, el o la paciente depende de la derivación desde atención primaria, urgencias o consultas externas ambulatorias. Se definen una serie de plazos de atención en función de la prioridad o de la gravedad del problema de salud.

Desde el año 2015, se han venido desarrollando mecanismos de control de la accesibilidad. Por un lado, sistematizando información sobre la demora a las jefaturas de servicio, a JUAP y a profesionales de las consultas externas de cada especialidad y, por otro lado, en el área quirúrgica, se ha

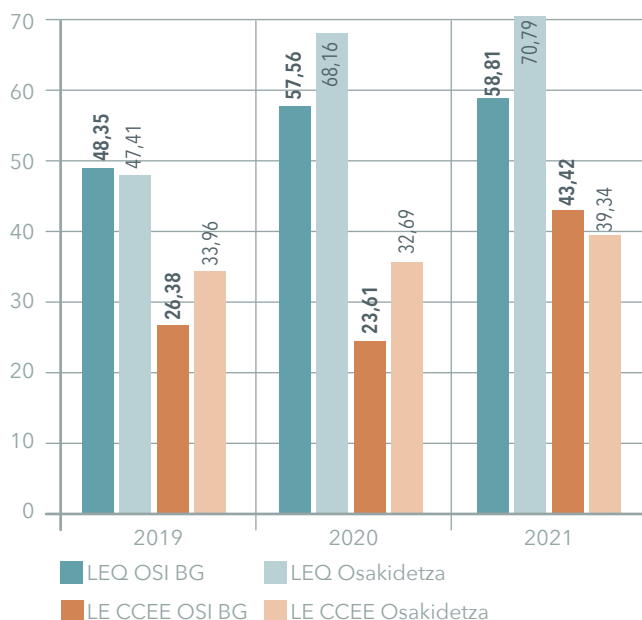


establecido una revisión semanal de todos los casos en Lista de Espera Quirúrgica (LEQ), adecuándose la espera a la necesidad real de cada paciente.

Se realiza así una monitorización permanente de las listas de espera para acceder a consultas, para acceder a pruebas complementarias o bien para el acceso a una intervención quirúrgica. Además, dichas listas de espera son evaluadas conjuntamente entre la OSI Barrualde-Galdakao y la Dirección General de Osakidetza de manera periódica. La reducción de las listas de espera es un objetivo corporativo. Se controla que la espera media para cirugía esté por debajo de 60 días y la de las consultas por debajo de 30 días. Se garantiza la atención urgente en todos los casos.

Durante este año 2021, esta sistemática ha sido insuficiente para garantizar los objetivos de accesibilidad.

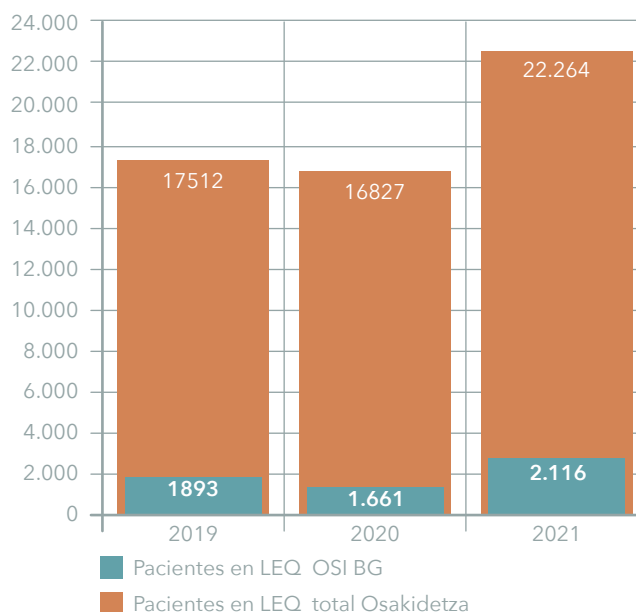
Demoras para cirugía y consultas externas (días)



En el ámbito de Consultas Externas, como se refleja en los gráficos, la demora de las consultas presenciales al especialista, ha sufrido un incremento global medio, motivado por la dificultad de contar con los recursos humanos necesarios.

Sin embargo, el número de consultas no presenciales (CNP), derivadas desde AP a las especialidades hospitalarias, se ha incrementado más del 400%, lo cual ha permitido priorizar la atención presencial a las patologías, según su gravedad, además de facilitar la gestión de la consulta más resolutive, ya que los y las pacientes acudían con las pruebas necesarias previamente solicitadas en la consulta no presencial. Es importante destacar que la respuesta media de las CNP ha sido inferior a los 5 días.

Número de pacientes en lista de espera para cirugía



En cuanto al ámbito quirúrgico, el número de pacientes en LEQ se ha incrementado un 2,17% respecto al 2020.

Estas cifras se explican por el importante descenso de quirófanos disponibles durante el año debido a la pandemia

que nos obligó a aumentar el número de camas de críticos disponibles y por lo que fue necesario trasladar personal del bloque quirúrgico y anestesia para atender ese incremento de camas. Sólo se intervenían pacientes indomables y oncológicos pero estos pacientes son los que precisan una cama de reanimación y éstas estaban ocupadas por pacientes COVID por lo que era complicado dar salida a la lista de espera quirúrgica. Además, a diferencia de la primera ola de la pandemia en la que se suspendieron las consultas externas, este año las consultas han seguido funcionando por lo que seguían entrando pacientes en LEQ a los que no podíamos dar salida. Por ello ha seguido aumentando el número de pacientes y la demora.

Durante este año 2021 se han realizado comités de quirófano diarios para ajustar constantemente el número de quirófanos funcionantes a los recursos disponibles cada día. Igualmente se ha seguido revisando la lista de espera para priorizar los pacientes oncológicos e indomables y ajustar la actividad diaria al número de camas de reanimación disponibles. Pero esto no ha podido evitar que se haya producido una mayor demora a expensas de pacientes con patologías demorables.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Continuidad asistencial y coordinación sociosanitaria

Nuestro compromiso con la atención integrada se basa en garantizar la continuidad asistencial entre niveles asistenciales y con las diferentes Organizaciones que juegan un papel en la atención a la salud de la ciudadanía de nuestra OSI.

Esto adquiere una especial relevancia cuando se trata de pacientes con patologías crónicas y/o con varias patologías que requieren de la coordinación de múltiples profesionales durante periodos prolongados de tiempo. Para dar respuesta a estas necesidades contamos con diferentes roles de enfermería: enfermería de práctica avanzada, con competencias para la atención integral de pacientes complejos, que trabajando conjuntamente con la enfermería de enlace hospitalario facilita la transición asistencial entre el hospital y los equipos de atención primaria.

Otros pacientes con necesidades especiales de coordinación asistencial son los del ámbito sociosanitario, cuyas necesidades de salud precisan de recursos tanto sanitarios como sociales de un modo sostenido.

La OSI BG tiene una larga trayectoria, desde su creación en 2014, de trabajo coordinado con las residencias de personas mayores, con discapacidad y centros de acogida a menores no acompañados. En los dos últimos años, con la irrupción de la pandemia por COVID, hemos incrementado la colaboración en este ámbito, con actividades de promoción de la salud y prevención (vacunación COVID, gripe) y también en el diagnóstico (cribados COVID) y tratamiento de estos sectores de la población. Con el objetivo de mejorar la capacidad de resolución de las diferentes patologías sin necesidad de desplazar a pacientes a nuestras consultas, hemos implantado las interconsultas no presenciales entre profesionales de las residencias y del Hospital Galdakao-Usansolo.

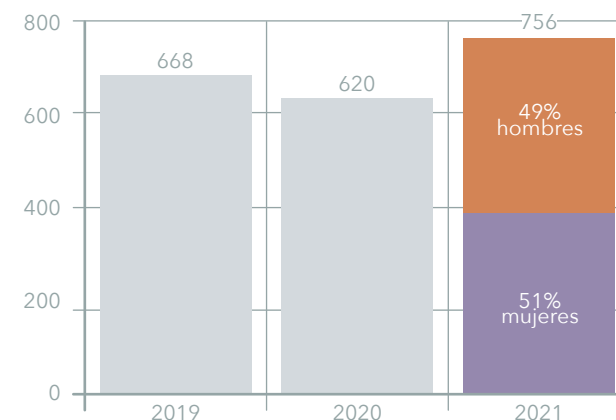
En la Unidad de Gestión Integrada (UGI) de Gernika se está desarrollando un modelo de coordinación sociosanitaria en el que un equipo multidisciplinar formado por profesionales tanto del área social (personas trabajadoras sociales

de mancomunidades y ayuntamientos) como sanitaria (de las diferentes Unidades de Atención Primaria: Bermeo, Gernika, Gernikaldea y Lekeitio) trabajan para establecer acuerdos de colaboración en la gestión de casos y en la creación de una herramienta informática que facilite el intercambio de información entre los sistemas social y sanitario.

A nivel hospitalario, se cuenta con personas trabajadoras sociales propias. En 2021, atendieron a 756 personas y sus familias. La edad media fue de 76 años, siendo el valor más repetido 84 años.

En 2021 el porcentaje de personas atendidas se ha incrementado en un 22% respecto a 2020.

Personas atendidas por trabajadoras sociales



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Respeto a la privacidad

A pesar de las ventajas que nos aporta la transformación digital del sistema sanitario, somos conscientes de nuestra responsabilidad respecto a la privacidad de los y las pacientes. La OSI BG cumple con todas las directrices de la legislación referentes al respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes, tanto la de carácter supra-autonómico como la emitida por los órganos competentes de nuestra Comunidad, en relación a normas que afectan a todos los centros y organizaciones sanitarias. Su objetivo es garantizar que la información de carácter personal de nuestros y nuestras clientes tenga un tratamiento que permita garantizar su seguridad.

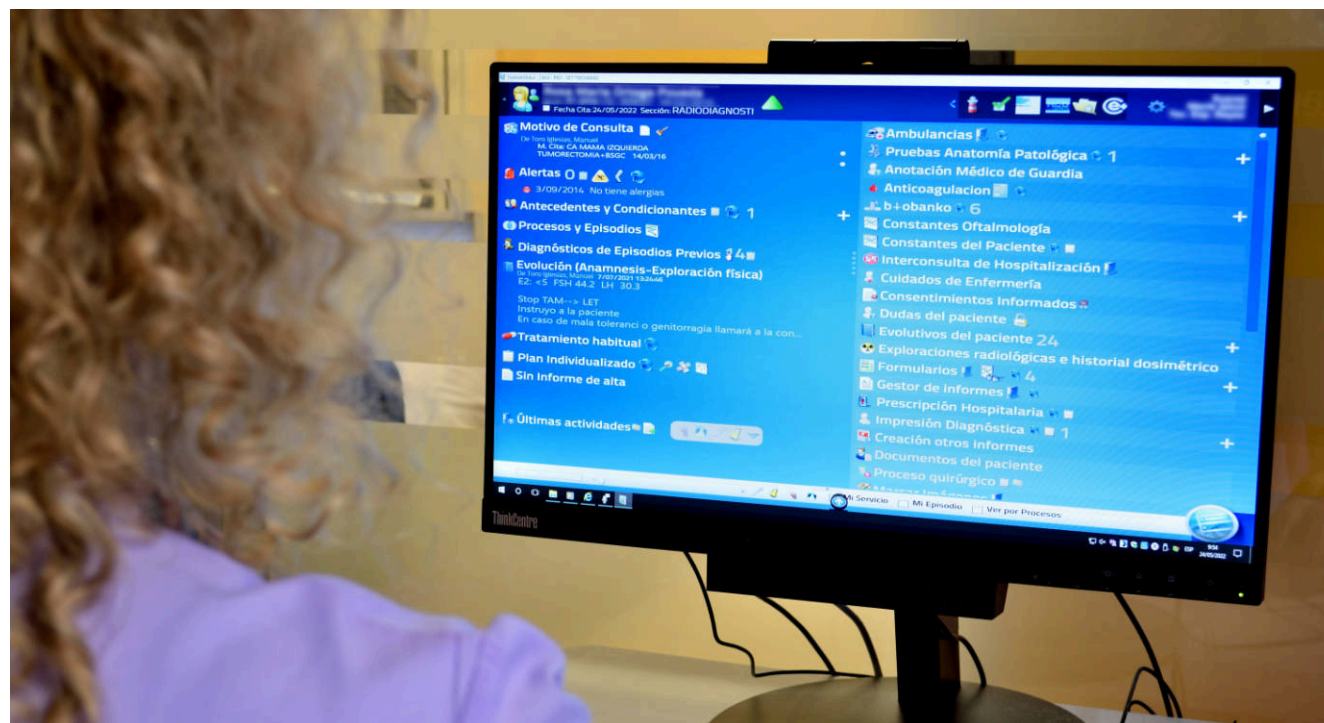
Además, las funciones y obligaciones del personal con acceso a datos de carácter personal se detallan en el documento de seguridad, de carácter corporativo, puesto a disposición de todo el personal en la intranet de la organización. En aras de garantizar la no vulneración del derecho a la confidencialidad de los y las pacientes, la OSI BG puso en marcha en 2016 una Comisión de accesos a la Historia Clínica Electrónica (HCE), encargada de la labor de auditoría y evaluación de los accesos a la HCE de pacientes atendidos en la organización, siendo la selección de los episodios a evaluar realizada sobre los siguientes pacientes tipo:

- Profesionales de la Organización.
- Social o popularmente conocidos.
- Seleccionados aleatoriamente.
- Aquellos que solicitan la identificación de los accesos a su HCE.
- Quienes redactan una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) y, de cuyo análisis, se desprende acceso inadecuado a la información clínica.

Como medidas coercitivas se pueden abrir expedientes informativos por accesos indebidos a historias clínicas desde los Servicios Centrales de Osakidetza, por denuncias interpuestas por pacientes pertenecientes a otras OSI y desde nuestra OSI, bien por denuncias interpuestas por pacientes propios, o bien porque la Comisión de accesos a la HCE haya detectado en sus auditorías semestrales accesos no justificados a priori con una finalidad asistencial.

En lo que respecta al año 2021, no se han tramitado expedientes nuevos por sospechas de accesos indebidos a historias clínicas.

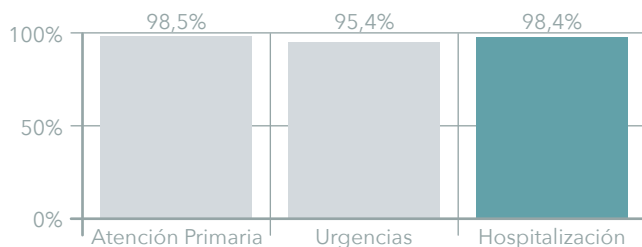
Por otra parte, la organización no tiene constancia de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes en el año 2021, no habiéndose recibido ninguna reclamación al respecto en ese año.



Servicio de atención al paciente y usuario

Sabemos que la fidelización de nuestros y nuestras pacientes es alta y que en caso de poder elegir volverían para ser atendidos de nuevo por nosotros y nosotras.

¿Volvería a acudir al centro en el que le atendieron?



A pesar de esto, somos conscientes de la importancia de conocer aquellos problemas que pueden suceder a lo largo de su atención. Por ello, ponemos a su disposición el Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU), encargado de atender y gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias, siendo una importante fuente de información que ayuda a la organización a detectar áreas de mejora a desarrollar.

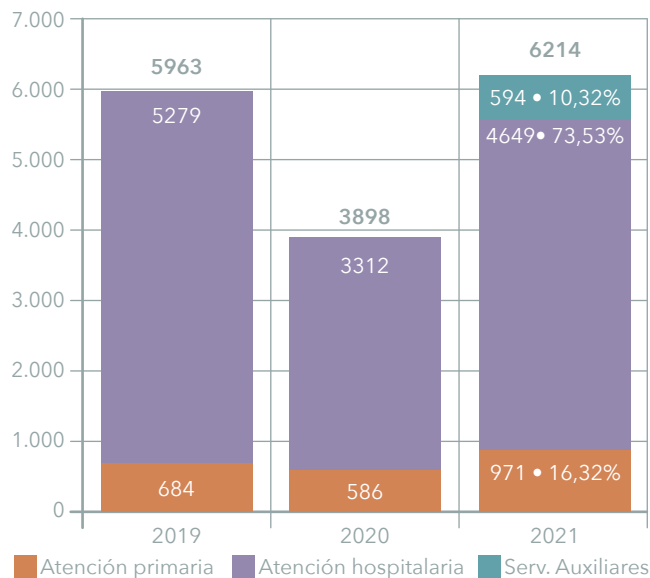
Las quejas, reclamaciones, sugerencias y también los agradecimientos llegan desde los distintos puntos habilitados para tal fin, en los propios centros de salud, ambulatorios, Hospital Galdakao-Usansolo y Hospital Gernika-Lumo, a través de:

- Vía presencial en los SAPU y/o Áreas administrativas.
- Buzón de sugerencias para pacientes y familiares habilitados en todos los centros.
- Vía electrónica.
- A través de organismos oficiales, como Zuzenean.

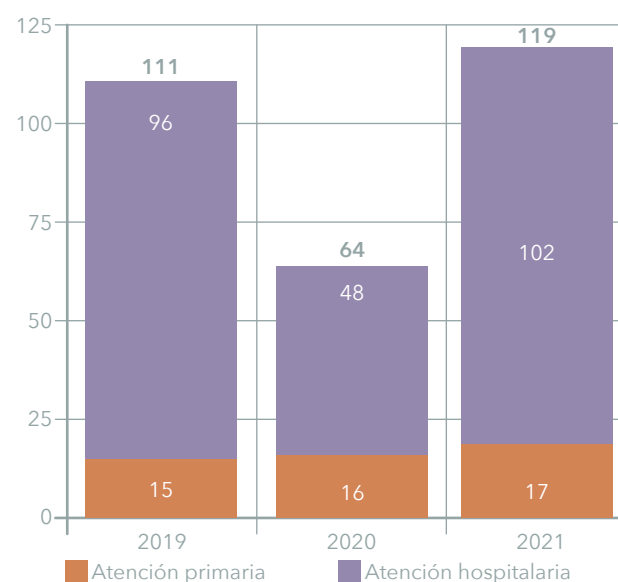
“ El principal motivo de reclamación en la atención hospitalaria es la demora para intervenciones, consultas y pruebas diagnósticas que supone el 85% de las reclamaciones. En el ámbito de la atención primaria, aunque los problemas son variados, el 65% hace referencia a la organización, cambios de médico/a, campaña de vacunación, etc. ”

Destacar que, en el año 2021, debido a la pandemia por COVID se han recibido múltiples llamadas y correos electrónicos solicitando información sobre temas relativos a vacunación COVID, certificado COVID digital QR, información sobre citas, plazos, organización, vacunación de pacientes de MUFACE, protocolos de realización de prueba PCR e información sobre visitas y acompañamiento de pacientes.

Quejas y reclamaciones



Agradecimientos



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Asociaciones de pacientes

“ *Tenemos contacto con cerca de 70 asociaciones de pacientes* ”

El contacto directo y continuo con asociaciones de nuestro entorno es una fuente de información muy relevante para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La participación de pacientes en el diseño de los circuitos asistenciales, su participación en foros y la coordinación sociosanitaria que realizamos en la gestión de los casos son experiencias que enriquecen día a día nuestra atención.

A finales de 2021, se diseñó un proceso de reflexión estratégica orientado a la participación de varias asociaciones de nuestro entorno, algunas centradas en patologías y otras en la prevención de la salud.

Desde el Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) se han establecido “Canales de Comunicación” con distintas asociaciones de pacientes. El objetivo es acercar el SAPU al usuario a través de las asociaciones y mejorar la información y calidad de la asistencia sanitaria que dispensamos.

Reuniones

- Argia
- AsbiEpoc
- AECC

Acciones

- Invitación a recibir información sobre cartera de servicios, cuando sea preciso o ayude a la mejora de su confort, situación personal, acompañamiento o accesibilidad a consultas, información sobre cursos específicos, etc.
- Habilitación de un espacio en la intranet de la organización con información relativa a las asociaciones y notificación a la Dirección de Enfermería para la gestión de la información a pacientes.
- Adaptación de infraestructuras hospitalarias: creación de baño adaptado a pacientes Os- tomizados.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Enfoque poblacional y estratificación de la población

Tal y como se ha comentado en el apartado de ESTRATEGIA, nuestro Mapa Asistencial Integrado se basa en la atención a pacientes a través de rutas asistenciales, para lo cual es fundamental el enfoque poblacional de las necesidades de salud de nuestra ciudadanía. Este enfoque poblacional se basa en la estratificación: herramienta que permite identificar grupos de poblaciones específicas de pacientes con diferente carga de enfermedad, a las que aplicar unas rutas asistenciales determinadas. Estas rutas son planes de intervención definidos y orientados a mejorar la atención y la continuidad de cuidados de las y los pacientes en su paso por los distintos niveles asistenciales. Como característica principal de las rutas, éstas definen una serie de objetivos comunes sobre la población a la que dirigen su intervención buscando los mejores resultados y la mejor atención.

Este enfoque basado en la estratificación de la población está en línea con lo establecido por el Departamento de Salud para toda la CAPV, y nos permite diseñar estrategias y planes de acción dirigidos a cada uno de esos estratos según su grado de complejidad, incluyendo a la población sana. Esta caracterización de la población se lleva a cabo periódicamente por parte del Departamento de salud, sobre la población que tiene Tarjeta de Identificación Sanitaria (TIS) vigente en ese momento en la CAPV. Esta información sobre la identificación de estrato y nivel de complejidad es accesible desde las diferentes estaciones clínicas que conforman la historia clínica integrada de los/las pacientes en todo Osakidetza, y la última extracción de la que se dispone corresponde al 1 de enero de 2021.

Con el enfoque poblacional la OSI BG plantea una gestión proactiva y centrada en la continuidad asistencial. Así, en atención primaria se desarrollan planes de intervención comunitaria, grupal e individual, para realizar acciones de promoción, prevención, educación para la salud y atención de las patologías agudas y crónicas más prevalentes. Esta atención se complementa con la actividad en el ámbito hospitalario en la atención al paciente agudo más complejo, crónico reagudizado o al paciente que precisa intervención quirúrgica programada o urgente.

Estratificación de la población de la OSI BG según su grado de complejidad

		2021
Gestión del caso	Pacientes crónicos de alta complejidad	8.003
Gestión de la enfermedad	Pacientes crónicos de alto riesgo	34.311
Autogestión	Pacientes crónicos no complejos	140.649
Promoción y prevención	Población general sin patología crónica	110.075
Sin estratificar	Sin estratificar	16.664

Rutas asistenciales

La OSI BG definió, entre 2016 y 2017, un plan marco para el desarrollo de las rutas asistenciales: cómo se caracterizan, principios para la definición de objetivos (resultados en salud, seguridad, accesibilidad, eficiencia y experiencia de paciente y profesional), así como los mecanismos de evaluación e incorporación de mejoras.

Durante el año 2021 hemos continuado con el diseño, despliegue y evaluación de las rutas asistenciales, incorporando mejoras en la coordinación de la ruta del paciente pluripatológico y en el diseño de la ruta del paciente con insuficiencia cardíaca.

- Red Asistencial de asma
- Ruta de Atención a la mujer
- Ruta de la Bronquiolitis aguda
- Ruta del paciente con EPOC
- Ruta del paciente con necesidades paliativas
- Ruta del paciente pluripatológico
- Ruta del paciente con Insuficiencia Cardíaca



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

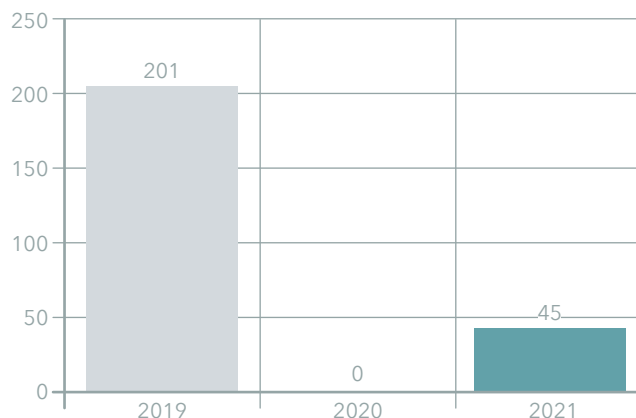
Intervención comunitaria

Las unidades de atención primaria de la OSI Barrualde-Galdakao realizan una labor comunitaria continua e intersectorial tejiendo redes y vínculos de actuación entre diferentes sectores sociales y asociaciones de los municipios para realizar intervenciones participativas que promueven la salud de la población.

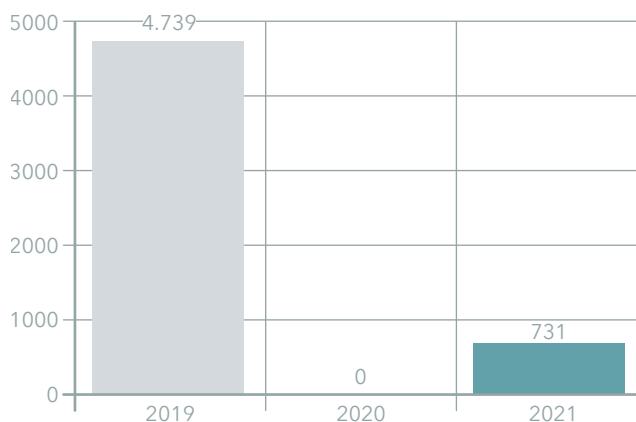
A pesar de mantenerse la situación pandémica durante el año 2021, desde las diferentes unidades de atención primaria se han impulsado y realizado intervenciones comunitarias en grupos reducidos y con las medidas de precaución establecidas para tal efecto. Esta pandemia ha visibilizado la necesidad de este trabajo en red con los diferentes sectores sociales y comunitarios.



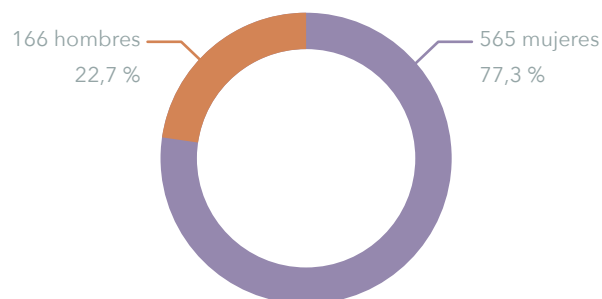
Nº de intervenciones



Personas asistentes

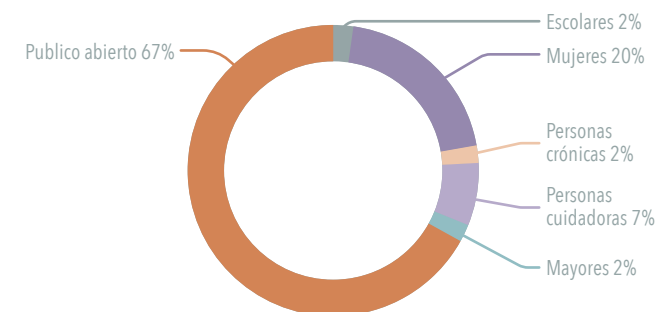


Género asistentes



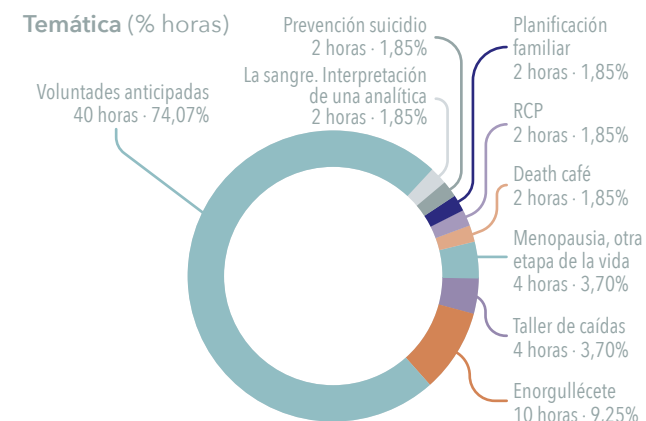
Con respecto a la población diana a la que van dirigidas las intervenciones, un 67% fueron al público abierto de los diferentes municipios, destacando también intervenciones dirigidas al colectivo de mujeres y personas cuidadoras.

Población diana



La temática de las intervenciones comunitarias es variada y abarca diferentes temas de actuación fruto de las necesidades de cada municipio y de lo que la población demanda en cada momento. Cabe destacar el aumento de intervenciones comunitarias para la realización del documento de voluntades anticipadas (DVA).

Temática (% horas)



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



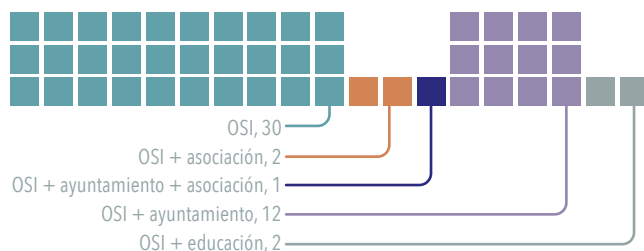
Contacto



Glosario

Más de la mitad de las intervenciones comunitarias han sido promovidas por la propia OSI BG. En otros casos han sido fruto de la coordinación entre diferentes ámbitos como el educativo o con los diferentes ayuntamientos que promueven junto con las UAP intervenciones para prevención y promoción de la salud conjuntamente.

Promotores



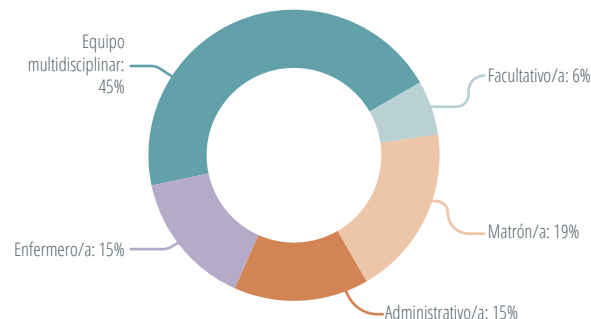
Por municipios, han sido 10 las localidades que han realizado intervención comunitaria en este año, haciendo un esfuerzo extra debido a la situación de pandemia.

Intervenciones comunitarias por municipio

Abadiño	4	■ ■ ■ ■
Amurrio	15	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Arrigorriaga	11	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Basauri Kareaga	1	■
Durango	4	■ ■ ■ ■
Elorrio	3	■ ■ ■
Etxebarri	1	■
Galdakao	2	■ ■
Markina-Xemein	4	■ ■ ■ ■
Zaratamo	2	■ ■
TOTAL	47	

En cuanto al personal docente que ha participado en estas intervenciones, cabe destacar que un 45% están englobados en equipos multidisciplinares, tanto de personal sanitario, como administrativo, como personal técnico de ámbito municipal.

Personal docente



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

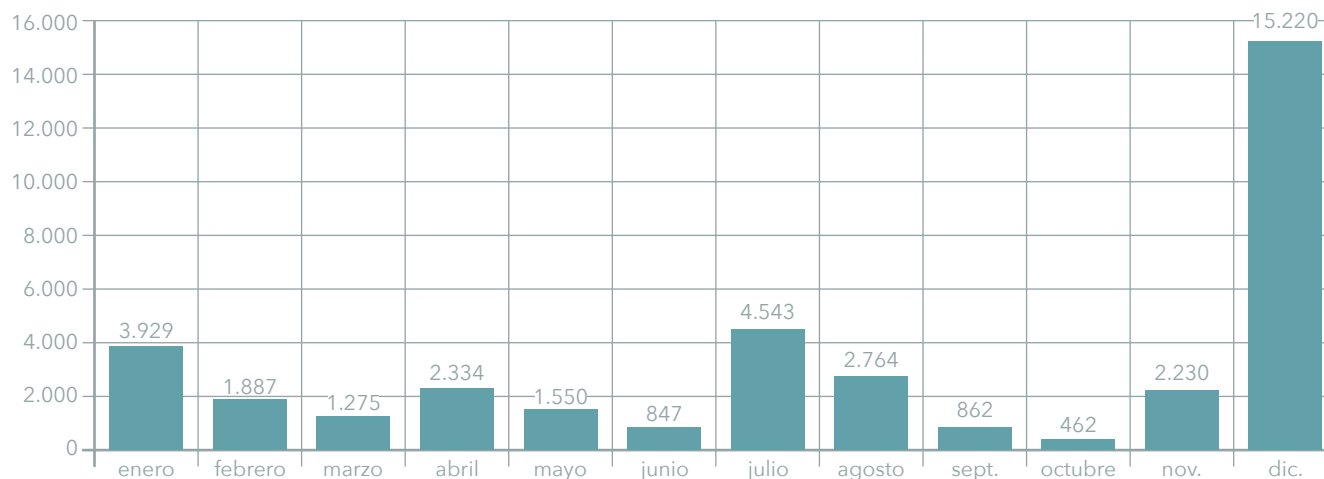
Red de vigilancia de casos y contactos de la OSI

Tras el año 2020, en el que Osakidetza insta a crear la estructura de Vigilancia para abordar la circulación del virus y el funcionamiento de la sociedad, esta red continua en el 2021 desarrollando una importante tarea de Gestión del caso, identificación de personas COVID positivo y rastreo de contactos.

Atendiendo al año 2021 en su totalidad, se han llegado a rastrear 37.903 pacientes positivos, aunque las dificultades por el tipo de incremento súbito de casos que se da en diciembre hace que muchas de esas personas que fueron contactadas en el mes de diciembre con mayor tardanza genere una inexactitud en el número registrado de contactos que, hasta noviembre, fueron un total de 30.675 en nuestra OSI (dato extraído de GO-DATA, aplicación de la OMS para el registro de datos COVID).

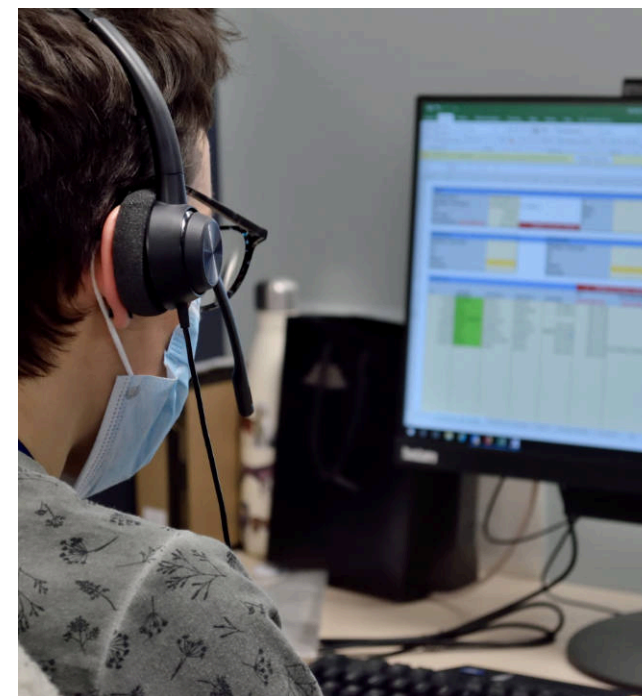
La composición del equipo ha sido multidisciplinar, formado por profesionales de enfermería, fisioterapia, trabajo social y administración que han trabajado, con gran implicación, en la contención de la propagación de la enfermedad. El seguimiento clínico de los casos positivos se ha realizado desde atención primaria con el trabajo coordinado de todas las UAP. A este equipo de seguimiento COVID de AP, también se han destinado profesionales de medicina del hospital gracias al programa de colaboración puesto en marcha en la OSI.

Nº de positivos rastreados en 2021



Coordinación con centros escolares

Destaca la labor con los centros escolares por parte del personal dedicado al ámbito escolar de la red de Vigilancia (enfermería pediátrica) que, a través de los protocolos de actuación conjuntos entre el Departamento de Educación y Osakidetza, han trabajado de forma coordinada con los referentes COVID de los 191 centros escolares (137 de primaria, secundaria y bachiller y 54 haurrescolas) de nuestra zona de influencia, en la identificación de casos y el rastreo de contactos.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



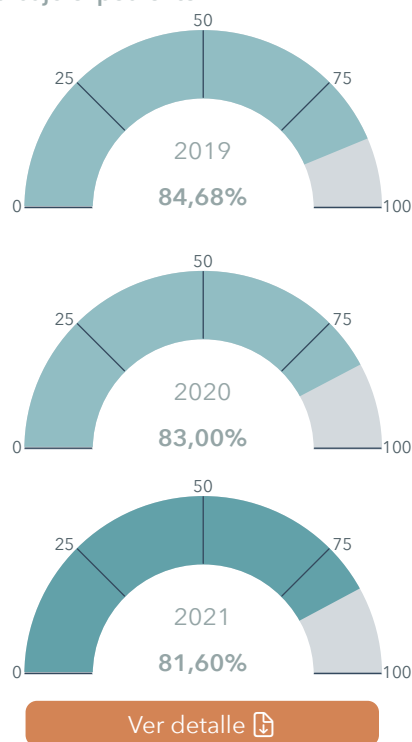
Glosario

Política de compras

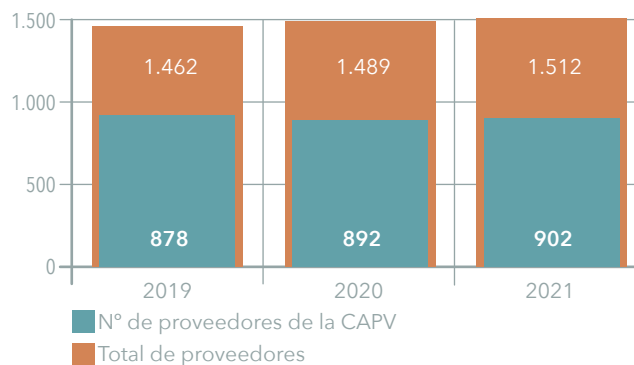
Dentro de este apartado relativo a clientes, debemos señalar el modo en el que trabajamos con nuestros proveedores, uno de nuestros grupos de interés más relevantes. En este sentido, es fundamental nuestra Política de Compras. Como organización pública, la OSI BG está sujeta al cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público, realizándose las compras mediante los diferentes procedimientos administrativos en función del importe económico de la compra.

“ El 82 % de las compras se realizan a través de expedientes de contratación. ”

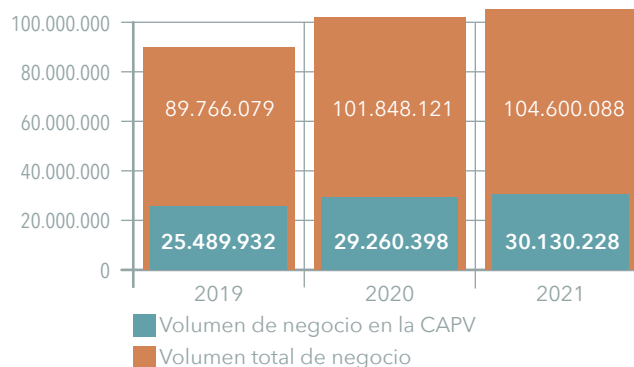
% compra bajo expediente



Número de proveedores



Volumen de negocio



Transmitimos nuestras necesidades y expectativas a través de los pliegos de bases técnicas, en los que incorporamos las estipulaciones requeridas atendiendo a nuevos proyectos o productos que los futuros proveedores pudieran proponer, una vez que han sido partícipes de nuestros objetivos estratégicos.

Se fomenta que los proveedores que desempeñan su labor en la organización dispongan de modelos de gestión de calidad y se adapten a los nuestros, tal y como es el caso de los servicios de hostelería, cafetería, limpieza o seguridad. Evaluamos su rendimiento en reuniones periódicas, revisando el cumplimiento de los requisitos contractuales e

informándolos acerca de nuestra satisfacción con la relación mantenida.

Nuestra estrategia de colaboración con los proveedores va más allá del contrato, identificándose los proveedores clave en función del volumen de negocio, impacto en paciente e implicación en la mejora continua. En algunos casos se han desarrollado relaciones comerciales con proveedores en base a posibilidades de ganancia mutua, pasando a ser en muchos casos aliados de la organización y compartiendo objetivos comunes.

“ El 59,66 % de nuestros proveedores son de la CAPV y representan el 28,81 % del volumen de negocio. ”



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



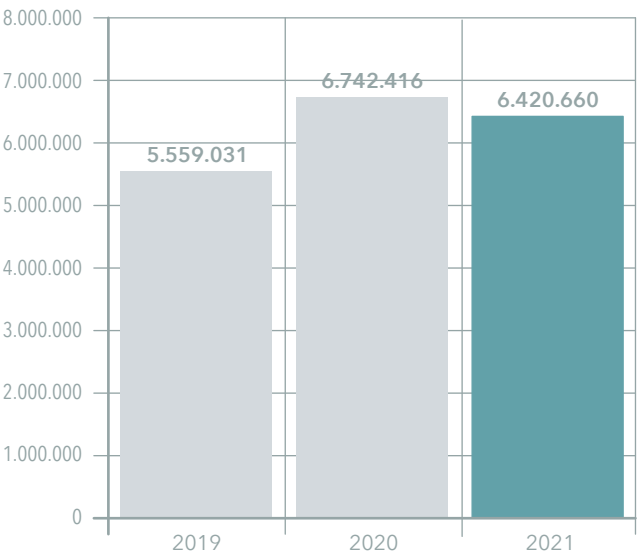
Glosario

Gestión de almacenes

Mediante la gestión de almacenes aseguramos la disponibilidad de los materiales necesarios para la actividad de los centros de la OSI BG, manteniendo el nivel de existencias adecuado según los criterios de gestión económica.

Como resultado de la unificación de los almacenes generales centralizándose en el Hospital Galdakao-Usansolo, contamos con un único punto de recepción y distribución de materiales, optimizado las rutas de transporte, sirviendo a todos los centros de atención primaria y residencias con carácter mensual reduciendo el número de kilómetros realizados. La implantación del sistema de gestión de almacenes permite la trazabilidad de los materiales asegurando el suministro y optimizando el compromiso de calidad, plazo y coste. En los años 2020 y 2021, el valor del stock se ha visto incrementado como consecuencia del aprovisionamiento de materiales para hacer frente al COVID.

Stock valorado a 31 de diciembre (€)



En la actualidad contamos con 68 almacenes controlados en SAP. Entre ellos se dispone de almacenes de doble cesta y almacenes de radiofrecuencia. Además, en servicios como Digestivo, Hemodiálisis, Reanimación, Quirófano o Gernika se ha apostado por un sistema de doble cesta con reaprovisionamiento directo del proveedor. Este sistema nos ha permitido reducir stocks y su riesgo de rotura, así como incrementar la seguridad de caducidades.

En los servicios que no disponen de la doble cesta, el aprovisionamiento se gestiona a través de los petitorios SAP basados en un catálogo de materiales consensuados en función de las necesidades.

Con el objeto de garantizar la seguridad del paciente en cuanto a la trazabilidad de los implantes, estos son gestionados al 100% a través del módulo de SAP para la gestión de material en consigna (prótesis).

Obras

Se realizan mantenimientos correctivos a demanda, mantenimientos concertados para inspecciones de equipos e instalaciones sujetas a regulación por la legislación vigente OCA (Organismo de Control Autorizado) y mantenimientos preventivos de equipos e instalaciones definidas como

críticas por la OSI BG, todos ellos soportados en SAP y con monitorización de los indicadores a través de QlikView.

Así mismo, se gestionan las obras propias y se participa en las centralizadas, colaborando con las direcciones de obras para optimizar las necesidades que se requieran y minimizar los impactos negativos en la actividad asistencial y en la salud de las personas.

Por último, desde la Unidad Básica de Prevención (UBP) se realiza la coordinación de actividades con empresas externas que realizan trabajos en la OSI en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud de todo el personal. Antes de la finalización de la obra se realizan visitas para verificar su correcta ejecución.

Por otro lado, desde la UBP se realizan reuniones de coordinación con las contratas de la OSI para tratar, entre otros temas: la actualización de la documentación, los aspectos más importantes a tener en cuenta en la OSI, la formación sobre riesgos existentes en la organización, cuando se puedan ver afectados por ellos, y las incidencias más importantes que se han podido generar.

Coordinación de actividades empresariales

Seguridad en obras

Año	Obras	Número	Accidentes en obras	Incidencias Seguridad / Bioseguridad	Visitas realizadas	Visitas previstas	Visitas realizadas / Visitas Previstas
2019	Subtotal Obras Propias	18	0	9	34	39	87%
	Subtotal Obras Centralizadas	2	0	0	24	32	75%
	Total Obras	20	0	9	58	71	82%
2020	Subtotal Obras Propias	20	0	1	75	83	90%
	Subtotal Obras Centralizadas	3	0	0	9	10	90%
	Total Obras	23	0	1	84	93	90%
2021	Subtotal Obras Propias	19	0	1	96	121	79%
	Subtotal Obras Centralizadas	4	0	1	22	29	76%
	Total Obras	24	0	2	121	156	78%

Profesionales

3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Las personas que componen la OSI BG son la mayor fortaleza de la organización, personas que trabajan para personas. Y así ha quedado patente estos últimos años salpicados por una pandemia sin precedentes en la que se han visto en la primera línea de la batalla.

La misión de la gestión de personas es dotar a la OSI BG de las personas capaces que necesita, potenciando su desarrollo, seguridad, compromiso, comunicación y rendimiento con el objetivo final de mejorar su satisfacción y, con ello, la de la ciudadanía a la que da servicio.

Los distintos procesos del ámbito de personas están sometidos a mecanismos de seguimiento y control, tanto por agentes internos (seguimiento de plantilla y gasto por la Dirección General de Osakidetza) como externos (Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco y Auditorías Externas).

Los y las profesionales de la organización se rigen por el Acuerdo regulador de condiciones de trabajo de Osakidetza (Decreto 235/2007) que tiene por objeto la regulación de las condiciones de trabajo (beneficios sociales, licencias, permisos y plazos de aviso mínimos en cuanto a cambios en las mismas, entre otros).

A su vez, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público regula los principios éticos y de conducta y la OSI BG dispone de su propio Código ético basado en los valores que rigen la organización.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Plantilla

Contamos con una plantilla funcional base formada por 2.479 profesionales que se ve incrementada por necesidades de sustituciones y otras de índole temporal, especialmente ampliada por la situación epidemiológica vivida. Así, la plantilla operativa de nuestra organización este año 2021, marcado nuevamente por la pandemia, ha sido de promedio de 3.773 profesionales, alcanzando su cota más alta en el mes de agosto con 3.962 profesionales.

“ La plantilla operativa de nuestra organización este año 2021 ha sido de promedio de 3.773 profesionales, viéndose incrementada por la situación epidemiológica vivida. ”



Igualdad

En 2021, Osakidetza da luz verde al I Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Osakidetza (2021-2024). Un plan que, además de integrar el principio de igualdad y la perspectiva de género en las actuaciones dirigidas a la ciudadanía, pretende contribuir al impulso de la igualdad en el ámbito interno de Osakidetza.

Este plan se articulará en los próximos años en nuestra organización a través de una estructura de gestión propia, a través de nuestras 2 Referentes de Igualdad y de nuestra Comisión de Igualdad.

Osakidetza crea, a su vez, el Protocolo frente al acoso sexual y por razón de sexo y se constituye en nuestra organización la Asesoría Confidencial como órgano para su aplicación, seguimiento y evaluación.

Euskera

“ Nuestra organización cuenta, desde el 2016, con el reconocimiento Bikain plata, certificación de calidad de la gestión lingüística que otorga el Gobierno Vasco a través de Euskalit ”



Destacados 2021

■ Resultados de la evaluación final del II Plan de Euskera (2013-2019):

	Bajo	Básico	Medio	Avanzado
Imagen y comunicación				
Relaciones externas				
Relaciones internas				
Gestión lingüística				
Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad				
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos y medidas del plan de euskera de la organización				71%-100%

■ Continuación del Proyecto Itzulbide, promovido por la Universidad del País Vasco (EHU/UPV): sistema de traducción automática de textos clínicos libres.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria

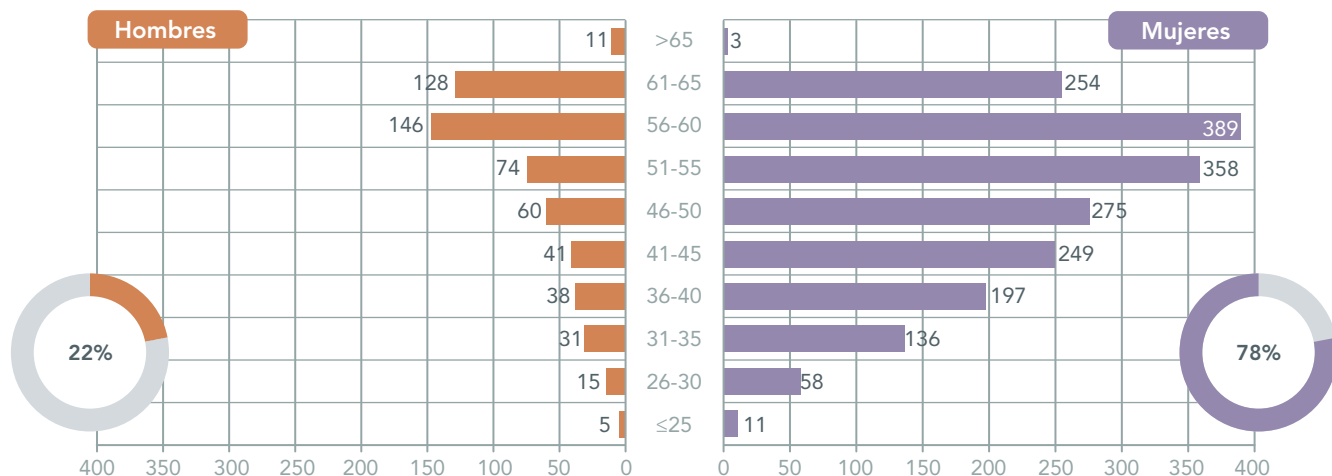


Contacto



Glosario

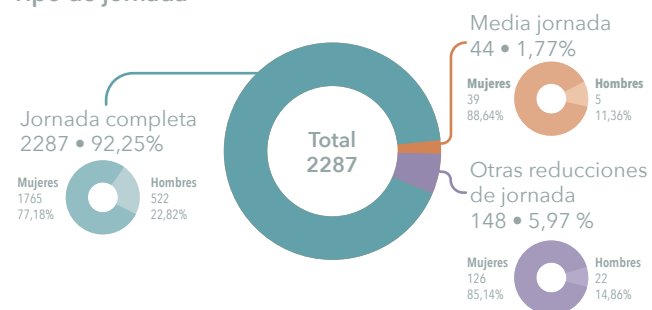
Plantilla funcional base



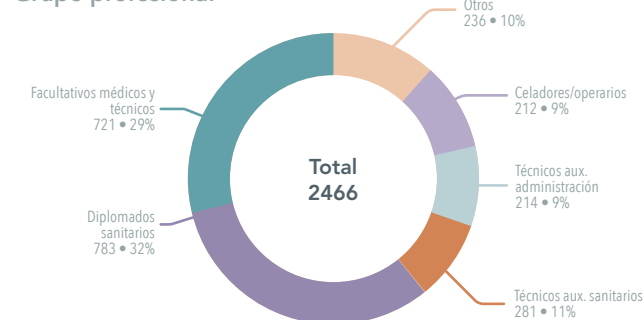
“ Edad media en torno a los 51 años ”

“ Más del 58% vive en la Comarca Interior de Bizkaia. ”

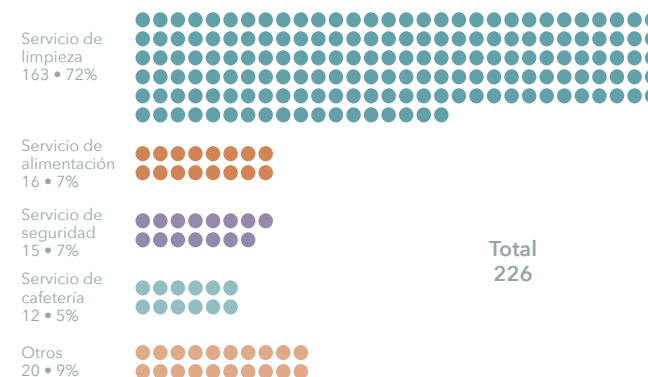
Tipo de jornada



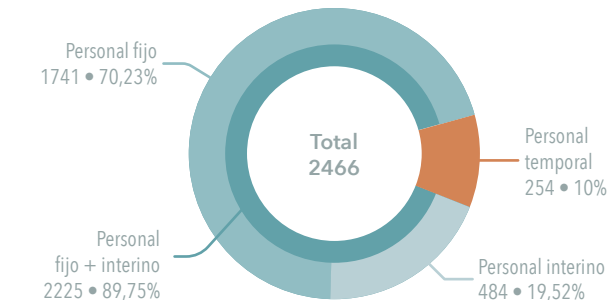
Grupo profesional



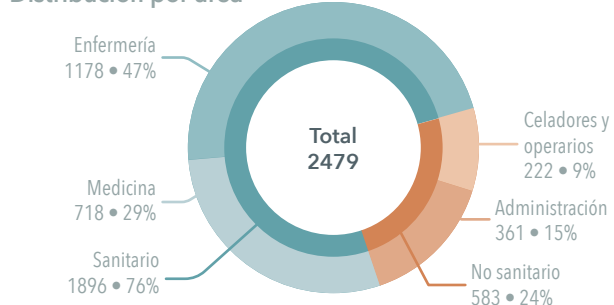
Personal en empresas externas



Relación contractual



Distribución por área



[Ver detalle](#)



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Selección y provisión

Contamos con un sistema de selección y provisión de personal, variando según se trate de personal fijo (acceso mediante Oferta Pública de Empleo (OPE), Concurso de Traslados (CT) o temporal (a través de listas de contratación), regulado por ley y regido por los principios generales de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, con la máxima transparencia. La OSI BG tiene capacidad de gestión directa de las coberturas de sustituciones y refuerzos cuya duración sea inferior a 6 meses.

El proceso de selección tiene en cuenta las características necesarias del perfil a cubrir y utiliza el mecanismo que mejor se adapte (conocimientos especializados con convocatorias o listas de contratación específicas, profesionales con perfil lingüístico acreditado, proceso de selección de mandos, etc.).

Empleo público:

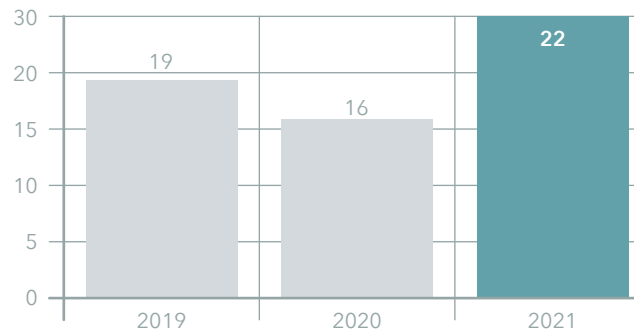
Acceso a los procesos de selección que ya hay en marcha en Osakidetza e información sobre próximas convocatorias:

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/servicios-online/-/servicios-para-profesionales/>

Además de los sistemas de provisión de OPE y CT, las coberturas de los puestos se realizan a través de otros procesos de atención a la diversidad y planteamientos particulares de las personas permitiendo la movilidad de puesto dentro de nuestra organización a través de procesos como la movilidad interna temporal (MIT), la movilidad interna definitiva (MID) y la movilidad por necesidades de salud.

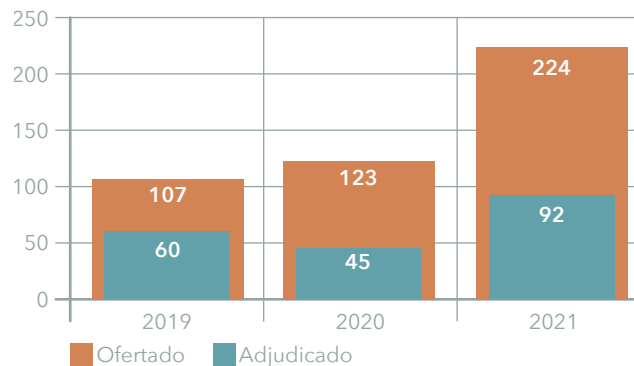
“ En el 2021, son 77 las personas que han obtenido plaza en nuestra organización por un proceso selectivo de Oferta Pública de Empleo (OPE) y 48 a través del Concurso de Traslados (CT) ”

Movilidad temporal



En el caso de la movilidad interna definitiva, si bien se realizaban varias convocatorias al año para la adjudicación de destinos, desde el año 2020 pasó a ser un proceso abierto y permanente, abriéndose plazos de inscripción para todos aquellos destinos a los que la persona solicitante estuviera interesada en acceder de manera definitiva, con independencia de que existiera plaza vacante en ese momento o no, y confeccionándose listas baremadas por experiencia y euskera. Este año 2021, se ha abierto plazo para la actualización de los destinos ofertados y de los intereses de las personas en este sentido.

Movilidad definitiva



Movilidad por necesidades de salud

Casos anteriores	32
Casos nuevos	12
Adecuación definitiva	5
Sale comisión otros motivos	10
Pendientes adecuar	1
Total casos en vigor	29



Estos procesos se ven ampliados a profesionales de otras organizaciones de servicios (OOS) a los que damos la oportunidad de formar parte de nuestra organización a través del proceso corporativo de concurso de traslados (CT), que desde el año 2020 se constituyó como un proceso abierto y permanente, y a través de convocatorias públicas para optar a comisiones de servicio (CS) y a promociones internas intercentros (PII).



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria

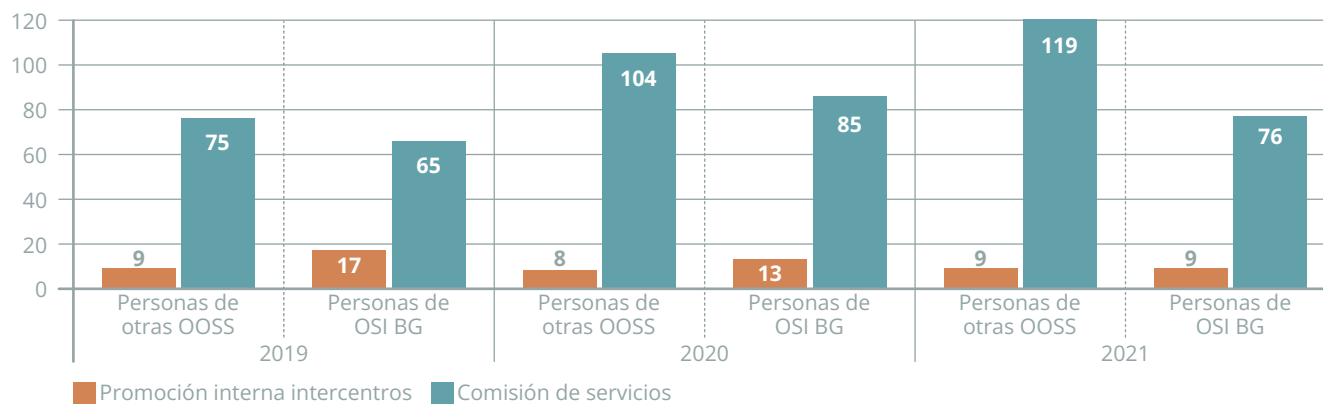
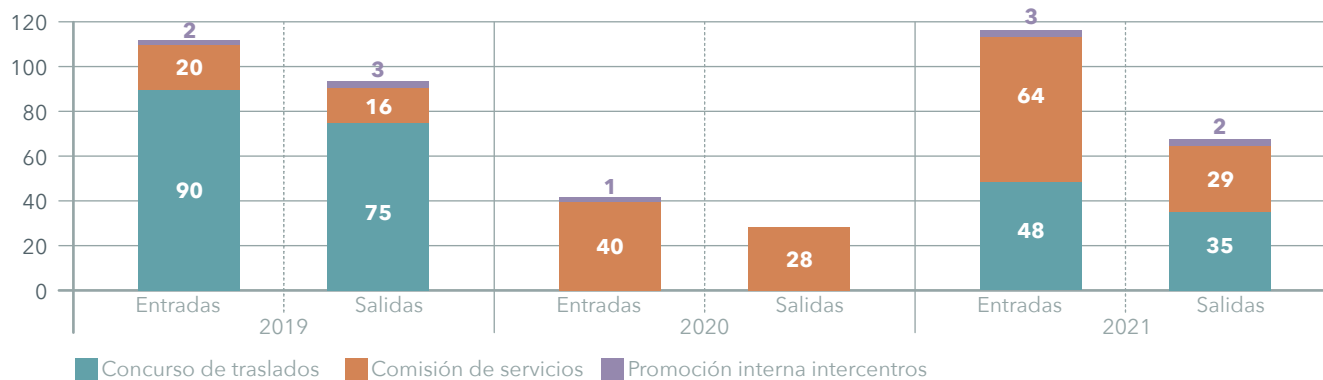


Contacto



Glosario

Índice de rotación



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Beneficios sociales y conciliación

Tanto el sistema retributivo, como los beneficios sociales y la conciliación de la vida personal y laboral del personal de la OSI BG, están sujetos a lo recogido en las políticas generales establecidas para todos los centros de Osakidetza, dentro del marco general fijado por la normativa de aplicación y sin discriminación alguna por aspectos de género.

Estos beneficios sociales se otorgan con independencia del porcentaje de jornada laboral y vinculación jurídica a excepción de los adelantos de nómina cuya condición indispensable es ser titular de plaza (personal fijo).

Además, el personal de la organización, cuenta con una subvención en las comidas de la cafetería del HGU, que, en 2021, ha supuesto el 20% sobre el valor del menú.

Por otra parte, el Acuerdo de condiciones de trabajo de Osakidetza, contempla medidas conducentes a favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar, siendo en 2021 1.990 profesionales quienes se han beneficiado de alguna de ellas.

Beneficios sociales	Consignación presupuestaria	2019		2020		2021	
		Nº trabaj.	Importe (€)	Nº trabaj.	Importe (€)	Nº trabaj.	Importe (€)
Anticipos de nómina	OSI BG	58	328.328	52	139.605	33	165.532
Adelantos de nómina (préstamos al consumo)	Org. Central	19	109.872	17	108.300	13	70.523
Complemento de Pensiones*	OSI BG	28	195.583	28	193.635	27	221.361
Póliza de Seguros	Compañía de seguros	10	325.198	10	330.000	10	330
Fondo Social	Org. Central	30	4.734	29	5.085	31	5.753
TOTAL		145	963.716	145	776.625	114	463.499

*Beneficios del personal transferido del Insalud a Osakidetza (en la actualidad no se conceden nuevos)

	2021
Excedencia para el cuidado de familiares	61
Excedencia resto de causas	2
Maternidad	114
Paternidad	27
Licencia por enfermedad grave u hospitalización de parientes (art. 47)	866
Licencia por fallecimiento de parientes (art. 47)	177
Licencia para cuidado de familiar de 1º grado por enfermedad muy grave (art. 52)	7
Reducción de jornada para cuidado de menores/minusvál. psíqu., físic. o sens. y de parientes hasta 2º grado consag. (art. 63)	163
Reducción de jornada voluntaria (art. 60)	17
Permiso para atender a familiares con enfermedad crónica o problemas de movilidad (permiso de 50h.) (art. 62)	316
Permiso sin sueldo por asuntos propios (art. 58)	161
Permiso sin sueldo de un año (art. 61)	0
Licencia por lactancia (art. 44)	78
Exención trabajo nocturno	1



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Seguridad y salud

El bienestar de las personas de la organización, y su seguridad y salud, es otro de los objetivos estratégicos de la OSI BG. Nuestro sistema de gestión basado en el estándar OHSAS 18001:2007, con alcance a todos los centros de la organización, asegura la integración de los aspectos preventivos en todas las actividades y en todos los niveles jerárquicos y funcionales de la organización.

La OSI BG cuenta, a su vez, con un Comité de Seguridad y Salud, compuesto paritariamente por representantes de todos los profesionales (delegados/as de prevención) y la Dirección. Así mismo, la OSI cuenta con una Comisión de violencia en el trabajo y una Comisión de traslados y adecuaciones por motivos de salud en las que también participan delegados/as de prevención.

La Unidad Básica de Prevención (UBP), que sustenta este sistema, ha tenido que casi reinventarse durante estos años de pandemia. En el año 2021, el objetivo principal de la Prevención de Riesgos Laborales ha seguido siendo el control del riesgo biológico SARS-COV-2. Se han producido diferentes olas que han obligado a tomar medidas desde el punto de vista preventivo tales como la revisión de evaluaciones de riesgos, aforos, normas de trabajo, uso de EPIs en función de las tareas de riesgo, etc.

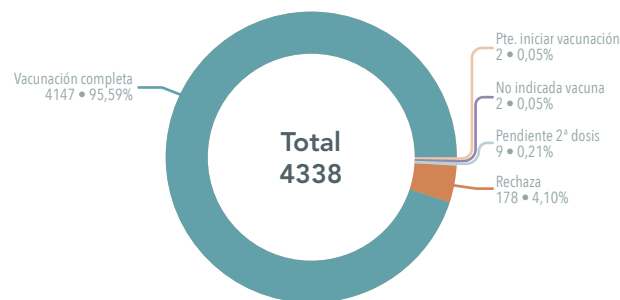
Vacunación de profesionales

A finales de 2020, se aprobó el uso de las nuevas vacunas ARNm frente a SARS-COV-2 y Osakidetza se puso como objetivo alcanzar al 100% del personal de la OSI, tanto interno, como externo y estudiantes en su vacunación frente a COVID.

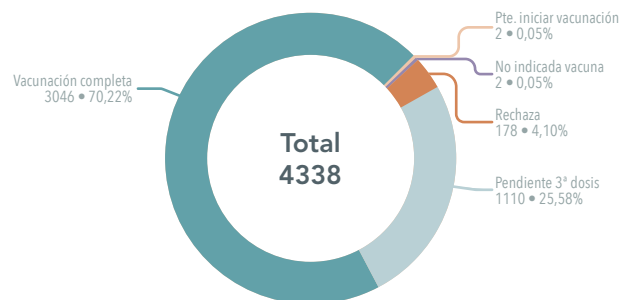
La organización de esta tarea ha supuesto a lo largo del 2021 un gran esfuerzo continuado tanto de planificación como de ejecución. Se trataba de dar cobertura vacunal en

el menor tiempo posible al mayor porcentaje de profesionales llevando a cabo una estratificación en función del riesgo de exposición. En noviembre de ese mismo año, se organizó la campaña de vacunación de la 3ª dosis, en la que tanto la logística como el almacenaje de las vacunas fue más sencillo de planificar e implementar.

Vacunación: 1ª y 2ª dosis



Vacunación: 3ª dosis



Desciende el número de profesionales con 3ª dosis de vacunación debido al aumento de positivos tras la sexta ola y pendientes de ser vacunados tras pasar el periodo recomendado tras positivo.

La atención a profesionales COVID positivos o contactos estrechos, así como el estudio de contactos frente a pacientes positivos, cribados masivos entre personal de plantas de hospitalización, han supuesto un porcentaje amplio de las tareas de la parte sanitaria de la UBP afrontando un total

de 4.710 consultas iniciales y 1.565 sucesivas de seguimiento para la atención de profesionales COVID positivos.

Contagios, aislamientos y vigilancia

Contacto laboral	Contagiados	6
	Aislamiento	2
	En vigilancia	31
	Total afectados	38
Contacto social	Contagiados	59
	Aislamiento	1
	En vigilancia	94
	Total afectados	184
	Total personal afectado	22

La atención a profesionales vulnerables frente a COVID también ha sido una tarea continua que ha supuesto la necesidad de adecuación de estas personas en su puesto de trabajo teniendo en cuenta los cambios de protocolo debido al nuevo escenario en el que el personal estaba vacunado frente a SARS-COV-2.

Prevención y atención al personal de la OSI frente a COVID-19

- Reevaluaciones de riesgo biológico
- Información
- Valoración de equipos de protección individual
- Consultas especialmente sensibles frente a COVID
- Vacunación 2º y 3º dosis
- Atención profesionales
 - Pruebas de diagnóstico de infección activa: 2.772 negativas - 584 positivas
- Atención profesionales COVID positivos
 - Consultas iniciales : 4.710
 - Consultas seguimiento: 1.565

Información ampliada



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



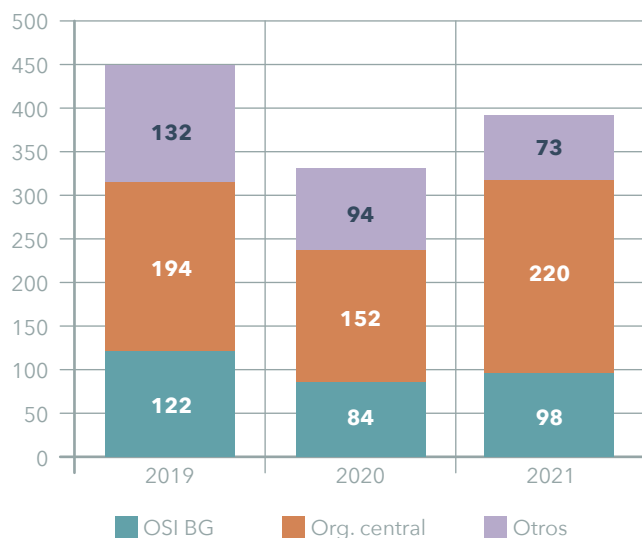
Glosario

Formación

El conocimiento y el saber hacer de las personas que conformamos la OSI BG, son algunos de los valores que hacen de la nuestra una organización excelente. 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.

La unidad de formación gestiona tanto lo recogido en el Plan de Formación de la OSI BG como la participación de nuestras personas en las actividades formativas ofertadas con carácter general por Osakidetza.

Ediciones de cursos



El año 2021 ha supuesto el inicio de la recuperación de la actividad formativa en relación con el año anterior que tuvo un descenso con motivo de la pandemia. Durante este año 2021, además de las actividades habituales, también se

continuó con la formación relacionada con la COVID y con la colaboración en el programa de apoyo emocional.

En 2021, hay que destacar la consolidación de las videoconferencias y la recuperación de la formación impartida en euskera.



Programa de apoyo emocional

Con el objetivo de prevenir y atender los efectos del estrés y manejar la carga emocional, tanto de pacientes, como de profesionales afectados por la COVID-19, se pone en marcha este programa de apoyo emocional en el 2020.

En el 2021, la evolución de la pandemia y la tendencia a la normalización de la actividad asistencial se han reflejado también en este programa que ha ido concluyendo a lo largo del último trimestre del año, habiéndose dirigido la actividad realizada principalmente a profesionales, aunque también se ha atendido a pacientes ingresados y sus familiares cuando ha sido preciso.

Formación dirigida a profesionales:

- Curso "Apoyo emocional a pacientes, familias y personal"
- Curso de "Habilidades de comunicación y gestión emocional en la actividad asistencial"
- Curso de "Humanización, empatía y trato con el paciente"
- "Terapia cognitiva basada en Mindfulness en modalidad síncrona"

122 profesionales formados

Y además...

- Grupos Balint en los CS de Llodio y de Arrigorriaga
- Grupos de apoyo emocional para la UCI
- Grupos de apoyo al Hospital de Día
- Atención individual en torno a 60 profesionales de nuestra OSI y, en aquellos casos en los que se ha identificado sintomatología postraumática (menos de un tercio), se han aplicado técnicas de EMDR (terapia de desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares), terapia específica indicada en estrés postraumático.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto

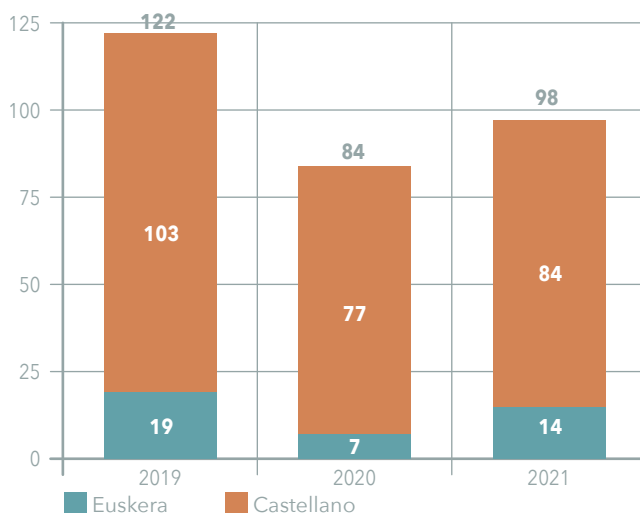


Glosario

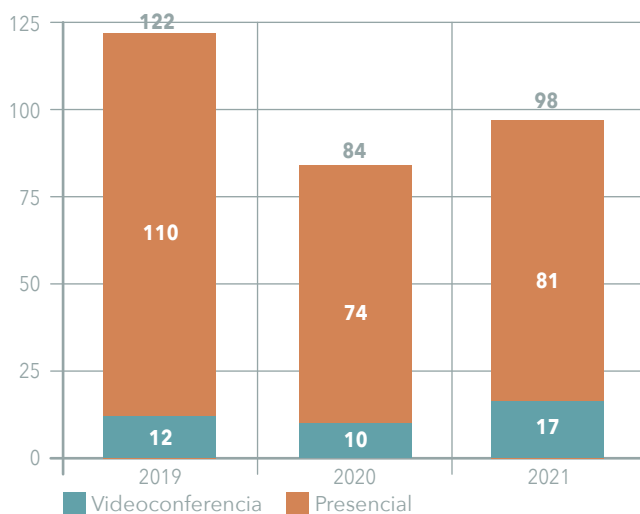
Plan de formación de la OSI BG

Detalle

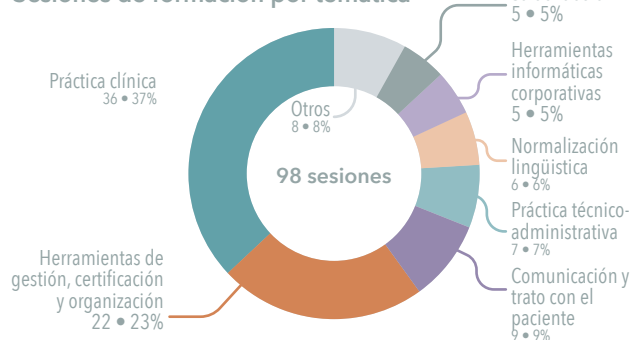
Idioma de las sesiones de formación



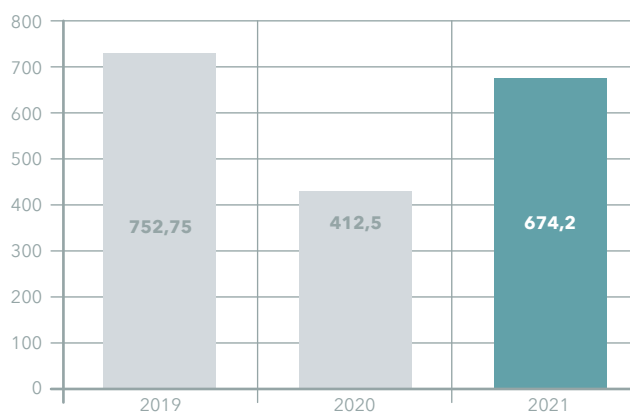
Formato de las sesiones de formación



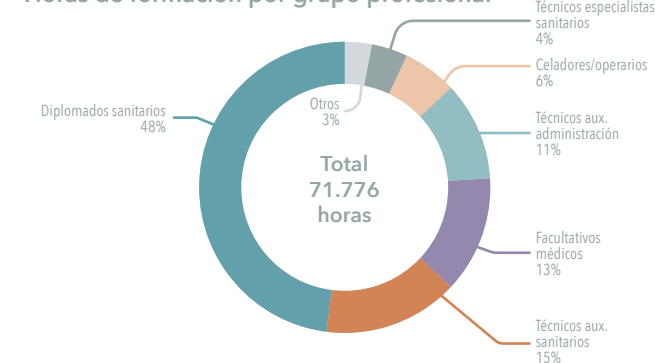
Sesiones de formación por temática



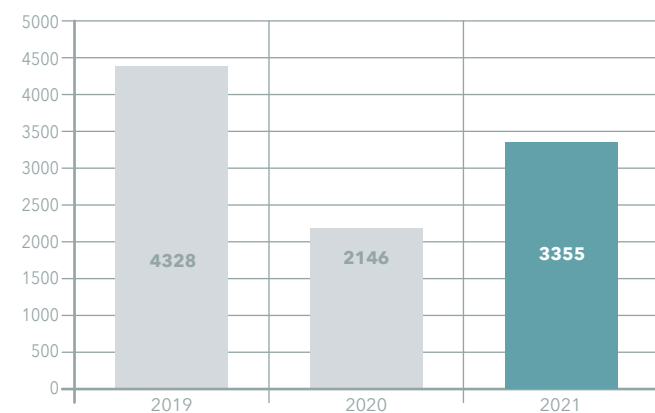
Horas de formación ofertadas



Horas de formación por grupo profesional



Asistentes



Videos de corta duración (máximo 5 minutos) sobre temáticas concretas que persiguen formar al personal de manera accesible, cómoda, ágil y atractiva.

En 2021:

- Recambio de diálisis peritoneal
- Ejercicios a recomendar en la columna lumbar. Nuevo Plan osteomuscular
- Ejercicios a recomendar en la columna cervical. Nuevo Plan osteomuscular
- Ejercicios a recomendar en el hombro. Nuevo Plan osteomuscular
- Configuración de la persona usuaria para Holter mapa
- Cómo registrar una vacuna COVID-19
- Preparación de la vacuna COVID-19 Pfizer



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Liderazgo

La tracción ejercida por los líderes de cualquier organización es fundamental para alcanzar metas, pero fomentar el compromiso de las personas y su implicación hace que el camino aun sea más fácil. Nuestra organización sigue apostando por el desarrollo del liderazgo y en lograr que nuestros y nuestras líderes desarrollen sus mejores actitudes y aptitudes para hacer crecer a sus equipos y a la organización.

El año 2021, aun estando en una situación muy compleja, hemos apostado por mantener nuestro Programa de formación de liderazgo para nuevos líderes centrándonos en su acogida, habiendo celebrado una edición en junio a la que asistieron 24 nuevos responsables. Para poder liderar equipos es fundamental, tener la misión y los objetivos claros, por ese motivo se realiza esta formación.

No podemos cerrar este apartado y en este año tan especial sin hacer mención al papel fundamental de las/los líderes en situación de crisis, donde ser referente, ejemplo e impulso ante situaciones difíciles hace que salgamos de éstas con éxito.

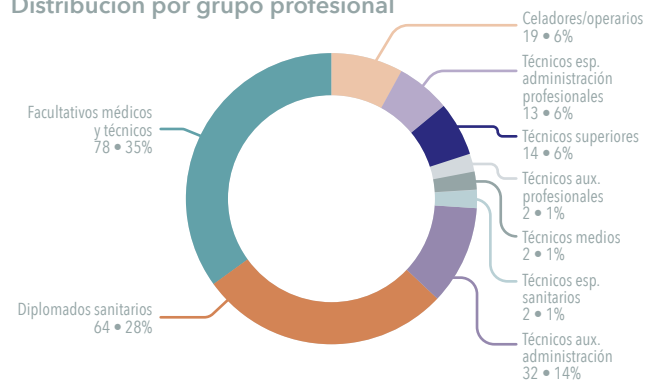
Liderazgo Clínico y de Gestión

La creación de los diferentes comités ad-hoc para la gestión de la pandemia ha contado con un liderazgo conjunto de clínicos y gestores. Además del Comité de Crisis, formado por el equipo directivo, que ha intentado adelantarse a las necesidades que se generaban, ha sido fundamental el Comité Clínico Asistencial. Coordinado desde la Dirección Asistencial, con la participación de los responsables de los servicios y unidades implicadas y la Dirección de Integración Asistencial, se ha reunido todos los días para definir las actuaciones necesarias y ha sido un motor fundamental para innovar en actuaciones y tratamientos.

[Ver líderes](#)

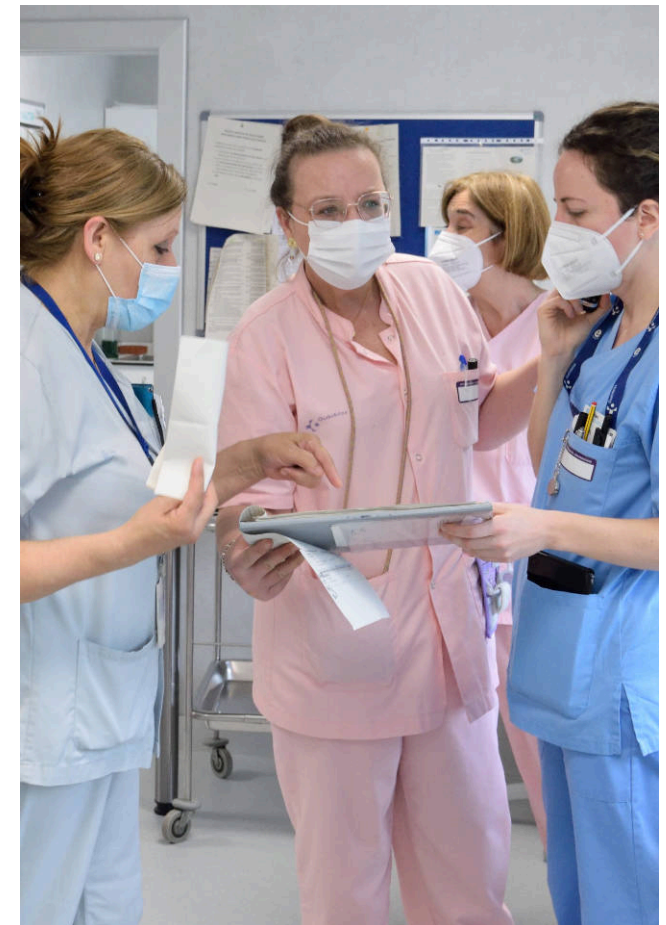
“ Se realizan sesiones de acogida específicas para líderes de nueva incorporación por parte de las distintas Direcciones, en las que se ponen en común la estrategia de la OSI y los objetivos y proyectos estratégicos y de gestión que tendrán que manejar como gestores/as y se profundiza en los valores y los principios que caracterizan a nuestra organización ”

Distribución por grupo profesional



Igualdad

Los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad son tenidos en cuenta en la selección de las nuevas personas gestoras. Así, de 30 asignaciones de funciones de responsabilidad en 2021, el 70% ha recaído en mujeres.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Comunicación

Al igual que en el resto de áreas de esta organización, el ámbito de la comunicación ha seguido marcado por las diferentes olas de la pandemia y por la actividad derivada de las mismas. A continuación, resumimos la actividad de la comunicación interna y externa por áreas:

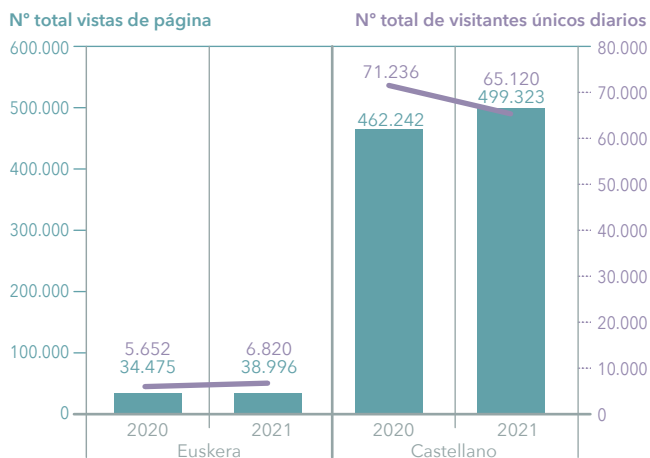
Comunicación interna

Intranet

Además de las noticias, que se actualizan prácticamente a diario, y de los contenidos, colgados en sus respectivos espacios, durante el 2021 se han creado tres nuevos apartados: "Eutanasia", dentro del menú principal "Salud"; "Igualdad", dentro del menú principal "Personas" y "Campañas de comunicación" dentro del apartado "Comunicación".

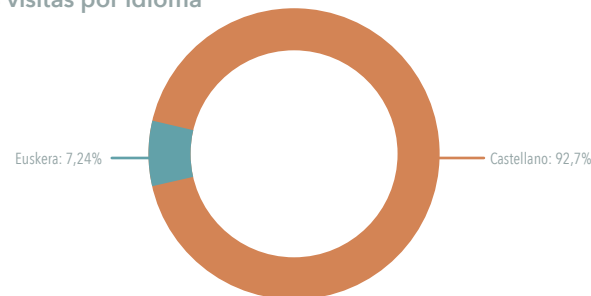
Los principales indicadores, que miden la actividad de la intranet, muestran que, al igual que ha sucedido en los últimos años desde que se puso en marcha, su uso ha aumentado:

Visitantes y visitas



Los datos muestran que la intranet se visita mayoritariamente en castellano, pese a que todos los contenidos son bilingües.

% visitas por idioma



Rotulación y señalética

Entre las actividades que esta organización está llevando a cabo con el objetivo de mejorar la accesibilidad de las personas usuarias, se encuentra la de la señalética, es decir, la correcta identificación de nuestras unidades, servicios, consultas, así como la recogida de información y elaboración de directorios, tótems, que determinen direcciones para el fácil acceso a la misma.

A lo largo de todo el año, se han registrado más de 62 peticiones diferentes llevadas a cabo en 15 centros de la organización. En total, se ha invertido 43.259 euros en esta área. Del 2021 destaca la rotulación del servicio de Urgencias, derivada de las obras que se han realizado en él, y la señalización relacionada con la actividad COVID, especialmente la rotulación de los puntos de vacunación masivos.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

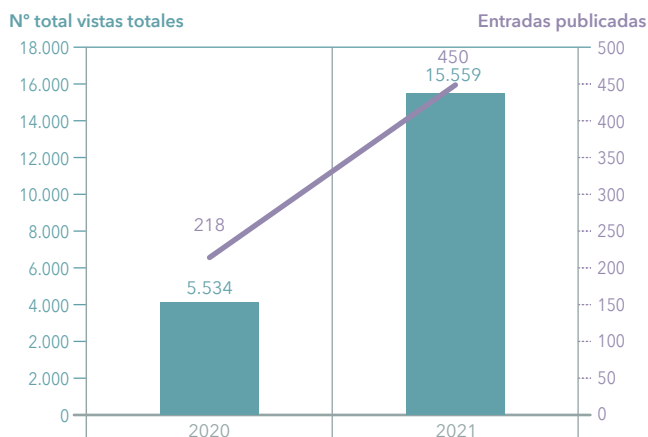
Boletín Zuzenean

A mediados de año, en julio, el boletín, elaborado en una plataforma wordpress, cumple su primer aniversario con el nuevo formato.

Durante el 2021 se han publicado 23 boletines y 225 noticias, es decir, 450 entradas (cada noticia tiene 2 entradas, una en castellano y otra en euskera). Las estadísticas muestran que con el doble de entradas se han triplicado las visitas y la persona visitante ha pasado de 2,74 visitas de media en 2020 a 4,09 en 2021.

En este gráfico se puede ver la correlación de publicaciones y visitas mensuales.

Visitantes y visitas



Si analizamos los datos por temas de interés, las 10 noticias o entradas más vistas son las siguientes:

Noticias más vistas en 2021

- 12 de mayo: Día Internacional de la Enfermería
- Conocer nuestra OSI a través de sus protagonistas
- Nueva promoción de residentes 2021
- Comienza la vacunación de profesionales en la OSI Barrualde-Galdakao
- Cambios y traslados de servicios/unidades para obtener nuevos espacios para pacientes críticos
- Acto de reconocimientos 2021
- Nueva Directora de Personas y nuevo Director Médico
- Video de la Memoria Anual 2020
- Protocolo de manejo del síncope en Urgencias
- "Los hospitales de la quinta ola"

Audiovisuales

En 2021, además de las píldoras formativas (ver Tik-Tak), se han realizado 13 videos: Presentación de la OSI; Memoria 2020; Evaluación del II Plan de Euskera; Felicitación de Navidad; Preparación para la colonoscopia y ocho videos elaborados para la ceremonia de reconocimientos: uno por cada proyecto, iniciativa o servicio premiado en esta edición.

Material impreso

Desde el inicio de la pandemia se han reducido de manera notable las peticiones de elaboración e impresión de todo tipo de información. Esta tendencia ha continuado durante el 2021, año en el que se ha editado un folleto para profesionales sobre el síncope y se han gestionado 6 pósters científicos para congresos o jornadas.

Comunicación externa

Peticiones de medios de comunicación

La tendencia al alza de las apariciones en medios de comunicación, que comenzó en 2020 con el inicio de la pandemia, se ha mantenido en 2021 casi duplicándose el número de noticias y triplicándose el número de impactos, por lo que podemos deducir que las noticias publicadas tienen un mayor alcance.

Se contabiliza como impacto aquellas noticias publicadas en los medios de comunicación que han sido gestionadas por el área de comunicación. En este apartado podemos encontrar noticias derivadas de una información publicada por la organización (notas de prensa, publicaciones en redes sociales, etc.) o peticiones directas de medios de comunicación solicitando información o la entrevista de un/a profesional. Se considera impacto a cada aparición de cada noticia en los diferentes medios de comunicación: digital, prensa escrita, televisión y radio, excluyendo las redes sociales. Hay que tener en cuenta que una misma noticia puede tener uno o varios impactos, según si se publica en uno o más medios o en la versión escrita o digital de un mismo medio. Además, se contabilizan por separado los



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



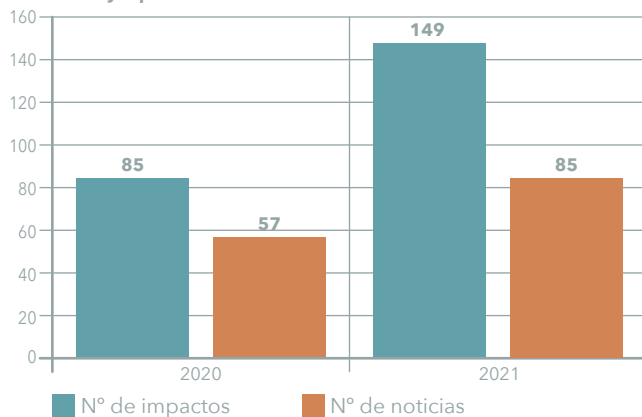
Contacto



Glosario

impactos en euskera y castellano porque son noticias o entradas diferentes, y, a menudo, en medios de comunicación diferentes (ej: EITB1 y EITB2)

Noticias y apariciones en los medios

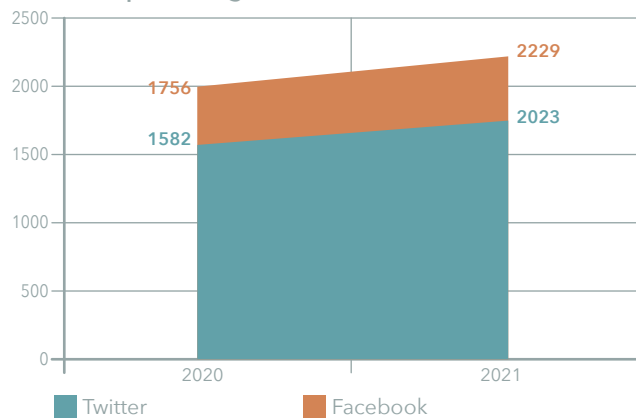


En esta memoria se han excluido informaciones en las que se nos mencionan, pero cuyo origen no surge en esta OSI, o participaciones de los y las profesionales que no se han tramitado a través del área de comunicación.

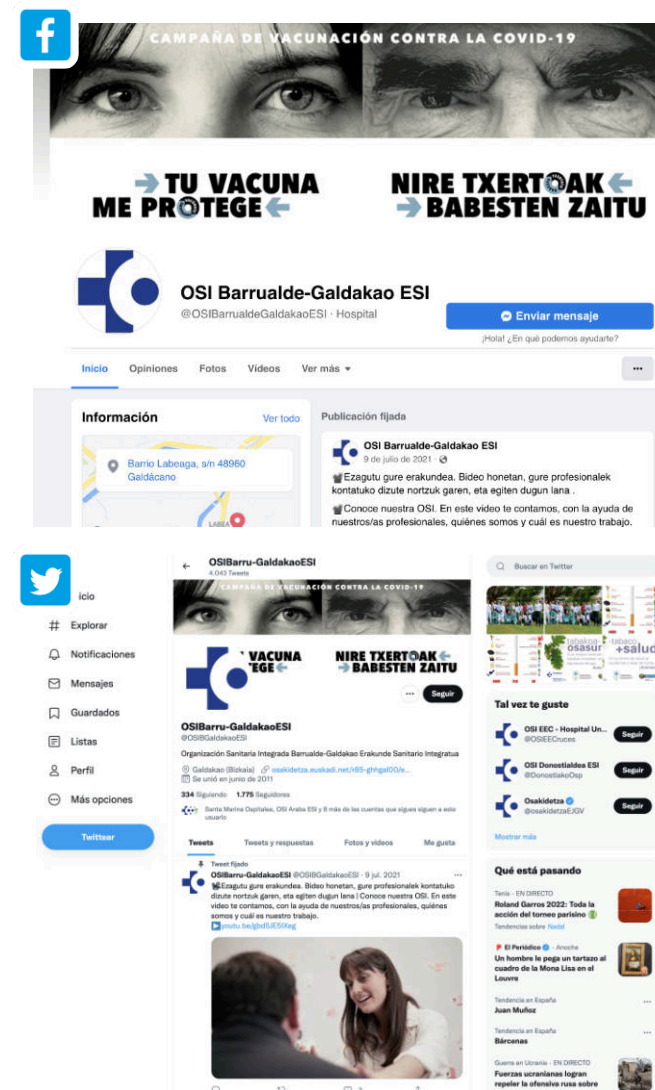
Redes sociales

La utilización de las redes sociales de nuestra OSI ha aumentado el 2021, aunque menos significativamente que en 2020 y esta vez el crecimiento es más homogéneo, siendo un 11% en el caso de Twitter y un 10,18% en el de Facebook

Personas que nos siguen en redes sociales



**Datos obtenidos a fecha 31/03/2022, incluyen los datos de enero, febrero y marzo de 2022*



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Reconocimiento a las personas

La contribución a título individual o a nivel de equipo es reconocida tanto a través de los foros de revisión de resultados del sistema como a través del Plan de Reconocimiento de la organización. Este plan contempla los reconocimientos a los y las profesionales de la organización, impulsados desde la Dirección, propuestos a sugerencia de los y las líderes y, desde el año 2019, propuestos por cualquier profesional de la organización.

Este año 2021, se decide diferenciar los reconocimientos en tres eventos: uno para los profesionales y proyectos destacados del año, otro para el personal que se jubila y otro para el personal que cumple 25 años de servicio en la administración pública.

Profesionales y proyectos destacados

Debido a la situación epidemiológica, este evento se celebra sin público y se retransmite en directo. A continuación, detallamos los y las profesionales y proyectos más destacados del año, elegidos mediante votación del Consejo de Dirección, entre las 54 propuestas que se recibieron.

Por primera vez, en esta edición celebrada en 2021 de reconocimientos a los logros profesionales, las distintas personas y grupos de profesionales pudieron presentar sus proyectos, para mejor conocimiento y difusión de los mismos.

Mejor propuesta innovadora



Creación de aplicaciones para móviles y tablets, destinadas a pacientes, sobre diversas patologías de Traumatología y Neurología

Alberto Sánchez por la creación de aplicaciones para móviles y tablets, destinadas a pacientes, sobre diversas patologías de Traumatología y Neurología. Este traumatólogo comenzó a diseñar estas aplicaciones en 2012 cuando se dio cuenta que "cada vez estaba más en boga este tipo de contenido digital y que la inmensa mayoría estaban realizadas por empresas informáticas y prácticamente no había apps realizadas personalmente por el profesional sanitario".



Proyecto Sarbide

Sarbide es un sistema que cumple una doble función. Por un lado, gestionar el control de accesos, mediante lectura de código de barras, para acompañantes y/o familiares en Hospitalización y Urgencias. Y por otro, informar, tanto a pacientes, a quienes envía un SMS recordándoles una cita, como a familiares, indicándoles de donde se encuentra su familiar en todo momento y comunicándoles cualquier cambio o información relevante.

Buenas prácticas



Implantación de tratamientos de alto flujo y monitorización constante a pacientes COVID en una planta de hospitalización

Gracias al tratamiento de alto flujo se suministra oxígeno con un flujo de hasta 60 litros, mediante cánulas de silicona y se proporciona un gas acondicionado a temperatura (37°) y humedad (100% de humedad relativa) ideales. Una de las ventajas de este tratamiento es que "debido a la mayor concentración de oxígeno, tratamos mejor la insuficiencia respiratoria pudiendo en muchas ocasiones evitar el tener que intubar invasivamente al paciente. Esto ha permitido tener que ingresar a menos pacientes en la UCI para su control y tratamiento.



Equipo de Referentes de Eutanasia

Este equipo multidisciplinar de referentes de Eutanasia que surge con la entrada en vigor, en junio de este año, de la nueva Ley que regula esta práctica clínica, para resolver dudas y escollos que se preveía que iban a surgir.

Entre las tareas de este equipo están establecer el circuito asistencial dentro de nuestra OSI; garantizar la PAM (Prestación de Ayuda para Morir); proporcionar soporte ético, técnico y emocional a los y las profesionales implicados y facilitar y coordinar las acciones de los diferentes profesionales que intervienen en un acto eutanásico.

“ Al margen de los reconocimientos entregados, este año se ha decidido hacer una mención especial a todas las personas de la organización por su trabajo y compromiso desde el inicio de la pandemia en la lucha contra la COVID-19 ”



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Seguridad del/de la paciente



Administración de medicamento seguro

El premio de seguridad de esta edición ha recaído en un proyecto implantado en el Hospital de Día Médico que aumenta la seguridad en la administración de citostáticos, gracias a su gestión mediante PDA, y reduce los eventos adversos. En la puesta en marcha de este sistema han colaborado los servicios de Farmacia e Informática. Este nuevo sistema, ágil y rápido, informatiza el proceso permitiendo administrar, a pie de paciente, los tratamientos con las máximas garantías y mejorando la trazabilidad, ya que, gracias a esta nueva aplicación, se registra automáticamente y en todo momento los datos de la persona a la que se le administra y la medicación, tanto la premedicación como el citostático, que se le proporciona.

Aportaciones de mayor difusión e impacto



Unidad de Docencia

Tras varios años de conversaciones entre la Universidad del País Vasco y Osakidetza, en mayo de 2019 se creó la Unidad Docente de Galdakao, coordinada por el cirujano Vicente Portugal, adscrita al campus de la Facultad de Medicina y Enfermería de Bizkaia para la docencia de estudiantes de segundo ciclo (4º, 5º y 6º curso). Esta Unidad, que imparte formación (teórico-práctica) íntegramente en euskera, cuenta en la actualidad con alrededor de 20 profesores y profesoras, y con un espacio para impartir sus clases en la 3ª planta, en la antigua biblioteca.

Labor investigadora



Modelos predictivos de evolución de la epidemia y de la COVID-19

La Unidad de Investigación ha desarrollado modelos de predicción para conocer la evolución de la COVID-19 que ayuden al abordaje de esta patología y a la gestión de recursos sanitarios. En este proyecto han colaborado personal de los servicios clínicos, la Universidad del País Vasco y el Basque Center for Applied Mathematics. Desde que comenzaron a trabajar en este proyecto el objetivo era obtener información diaria sobre cómo avanzaba la pandemia y generar periódicamente modelos predictivos de evolución de los ingresos hospitalarios, ingresos en UCI y los fallecimientos en los siguientes días, lo que suponíamos que podía ser una información valiosa. Pero también trabajamos en otras líneas para intentar predecir la mala evolución de los pacientes y saber quiénes iban a ser hospitalizados o incluso fallecer.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Trabajo en equipo



Unidad de heridas complejas

La Unidad de Heridas Complejas, es una unidad multidisciplinar formada por: 2 profesionales de enfermería de competencias avanzadas, un podólogo y personal facultativo de los servicios de Cirugía Vascular, Traumatología, que cuenta, además, con la colaboración de personal médico consultor de Enfermedades Infecciosas y Endocrinología. Dedicada al tratamiento y cuidado integral de heridas complejas, crónicas y/o de difícil cicatrización, se ha convertido en una consulta de alta resolución que ha obtenido excelentes resultados. Desde su puesta en marcha ha reducido los ingresos evitables, el uso de antibióticos, los tiempos de cicatrización de estas heridas, el número de curas y de visitas que hacen falta para conseguir esas cicatrizaciones.



Colaboración, coordinación y trabajo en equipo entre los centros de salud de Atención Primaria y los Puntos de Atención Continuada

En esta edición se ha reconocido el trabajo colaborativo realizado entre las 17 Unidades de Atención Primaria y los 8 Puntos de Atención Continuada. Este cambio en su dinámica de funcionamiento se inició hace tres años, momento en el que los centros y los PAC trabajaban de forma aislada. El objetivo era cambiar esta sistemática y trabajar de manera más coordinada y conseguir que el PAC, siendo el dispositivo asistencial más cercano al paciente fuera del horario habitual de su centro de referencia, garantizara la continuidad asistencial y que trabajara de forma coordinada con Atención Primaria, integrando esta sistemática de trabajo en el mapa asistencial de la organización.

Mejor sugerencia



Tablón de anuncios digital en la Intranet de la OSI BG

Miguel Antonio González del Río, jefe de grupo administrativo del Departamento de personal, por su propuesta para la puesta en marcha de un tablón de anuncios digital.

El objetivo de esta propuesta es que sea un elemento facilitador que incentive el sentido de pertenencia a la organización y permita colgar anuncios personales. Además de los anuncios personales que pueden colgar los y las profesionales, podrán incluirse ofertas que reciba esta organización de las cuales se pueda beneficiar todo el personal.

Elkarlana (Aliados)



Ayuntamientos

En la categoría de Elkarlana- Aliados, que se entrega a empresas o entidades colaboradoras, este año se ha decidido reconocer a los ayuntamientos de nuestra área de influencia por su colaboración durante este año. Especialmente, a los ayuntamientos de Basauri, Durango, Galdakao y Llodio por la cesión de espacios utilizados durante la vacunación. Con este reconocimiento se ha querido agradecer, por un lado, la disponibilidad y compromiso desde el inicio de la pandemia y por otro, la cesión de espacios utilizados durante la vacunación masiva a nuestra población de referencia, lo que ha supuesto un gran esfuerzo a estos consistorios, ya que, en ocasiones, han tenido que suspender o reubicar actividades municipales.

Reconocimiento a la vida profesional

Personal jubilado



Personal que ha cumplido 25 años



“ El reconocimiento a la vida profesional este año 2021 se ha remarcado con la entrega de un PIN a las personas con más de 25 años de servicio en cuyo proceso de diseño han participado las personas de la organización ”



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Sociedad



Nuestra organización posee una posición privilegiada como componente del entramado social de su entorno y, por ello, nos cohesionamos con él para ofrecer a nuestra ciudadanía una atención integrada y sostenible. Entendemos la salud desde la perspectiva de los determinantes sociales y, en este sentido, como una responsabilidad, no solo del sistema sanitario sino compartida con la comunidad.

Comisión sociosanitaria

La Comisión Sociosanitaria es el órgano de asesoramiento y participación de las y los profesionales en la gestión del ámbito sociosanitario de la OSI. En ella, además de profesionales de la OSI BG, participan otros agentes del ámbito sociosanitario como las diputaciones, el área municipal y Salud Pública.

[Información ampliada](#)

Campañas solidarias

Regalo solidario

Por sexto año consecutivo, se ha organizado el concurso de postales de Navidad infantil con el objetivo de elegir la postal con la que la organización felicita las fiestas.

Además de elegir la felicitación anual, se pretende que el concurso de la postal de Navidad tenga un fin social para inculcar valores a los y las más pequeñas de la casa. Por ello, en la edición de 2021 se ha optado por entregar a todos los y las participantes un regalo solidario. En concreto, se ha elegido una bolsa de WWF, una organización internacional, fundada en 1961 y con presencia en más de 100 países, dedicada a la defensa de la naturaleza y el medio ambiente. WWF trabaja para conservar y restaurar la biodiversidad, la red que sustenta toda la vida en la Tierra; para reducir la huella ecológica de la humanidad; y para asegurar el uso sostenible de los recursos para apoyar a las generaciones actuales y futuras.



Donaciones

Nuestra organización está comprometida con la solidaridad ciudadana y con las asociaciones sin ánimo de lucro que quieren conseguir medios para financiar proyectos que contribuyen a mitigar las desigualdades, hacer frente a catástrofes naturales o humanitarias o ayudar a mejorar la situación de grupos vulnerables.

Durante, el año 2021, donamos material y medicamentos a 7 ONG con impacto en África subsahariana, que trabajan para facilitar el acceso a la medicina y tecnología sanitaria y la mejora de las condiciones de vida en salud.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Igualdad

“ En 2021, la OSI firma el manifiesto #DondeEstánEllas para aumentar la presencia de mujeres en espacios públicos ”

Mediante la firma de este documento, la organización se adhiere a la iniciativa #DóndeEstánEllas, promovida por la Oficina del Parlamento Europeo en España, para aumentar la presencia de mujeres expertas como ponentes en conferencias y debates.

La firma de este manifiesto supone un compromiso para, entre otras cuestiones, evitar paneles de expertos completamente masculinos (“all-male panels”) asegurando siempre que sea posible la participación de mujeres expertas; visibilizar el papel y la contribución de las mujeres al progreso de la Unión Europea en sus diferentes ámbitos y promover la creación de “redes de expertas” que faciliten esa visibilidad.

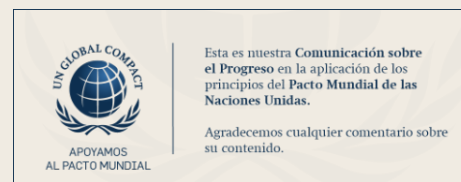
A partir de ahora, como organización firmante, nos comprometemos a llevar a cabo un recuento interno que analice cada año cuántas mujeres expertas como ponentes han participado en nuestros eventos, con el compromiso de ir mejorando la cifra progresivamente. Nuestra adhesión implica una serie de acciones para visibilizar, a través de cifras, y luchar por mejorar esos datos en los próximos años.



RSC - Compromiso con los ODS

“ Nuestra organización se compromete a impulsar la Agenda 2030 y a colaborar en la consecución de sus objetivos de desarrollo sostenible ”

10 Principios del Pacto Mundial



Nuestra organización está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2009, comprometiéndose a implementar a nivel interno los 10 Principios que promueve y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones.

Este compromiso se renueva anualmente, sirviendo esta memoria como Informe de Progreso.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, los estados miembros de Naciones Unidas adoptaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS), como parte de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible. Estos objetivos están diseñados para, entre otros, poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia y hacer frente al cambio climático, poniéndose como horizonte el año 2030.



Esta agenda, sitúa por primera vez a las empresas como agentes clave del desarrollo y coloca sus aportaciones al desarrollo sostenible al mismo nivel que las realizadas por los estados y la sociedad civil.

Es por ello, que nuestra organización se compromete, a su vez, a impulsar la Agenda 2030 y a colaborar en la consecución de los ODS con ella relacionados, siendo nuestra capacidad de acción más significativa en algunos de ellos.

Nuestra contribución a los ODS



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Contribución al conocimiento

Investigación

Innovación

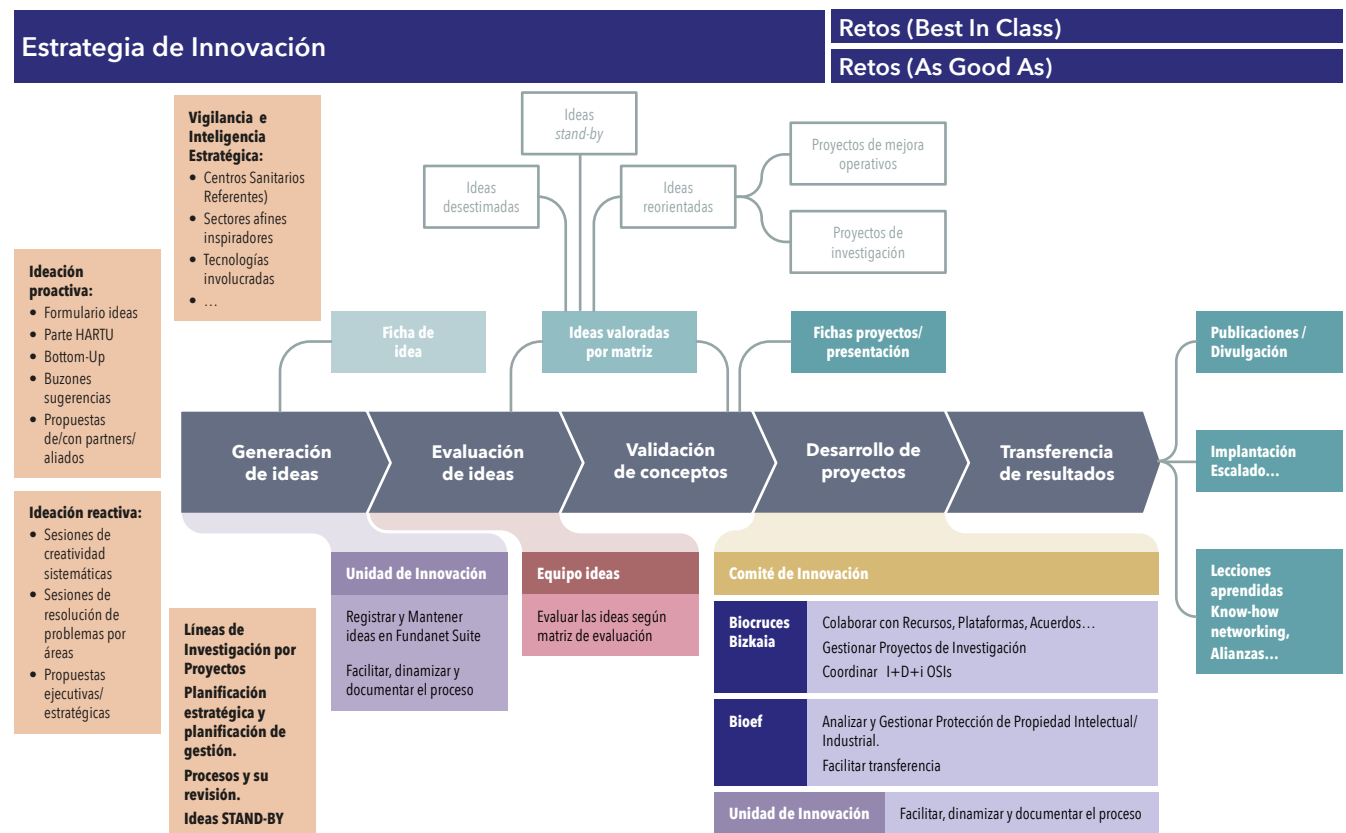
Apostamos de manera clara por la innovación, desde el momento en que se define entre nuestros valores el ser una organización que fomenta la mejora continua, que está abierta al cambio, que desarrolla su creatividad y se adapta a los nuevos retos para ofrecer el mejor servicio.

Definimos innovación como la introducción de nuevos servicios, productos, procesos o nuevos métodos organizativos, que aporten valor, que consigan resultados sostenibles en el tiempo y mejoren nuestra competitividad.

El eje principal de la innovación de la OSI Barrualde-Galdakao en 2021, se dirige a la gestión e innovación de procesos asistenciales y al uso de Tecnologías y modelos de datos, que nos permiten optimizar la atención y gestionar en base a los resultados y experiencias que producimos, generando predicciones para anticipar respuestas y gestionar recursos en búsqueda de la eficiencia y sostenibilidad del sistema.

Durante 2021 se ha trabajado principalmente en la definición del proceso de Innovación de la OSI y su coordinación e integración con el resto de OOSs, y en la introducción del formulario de propuestas de innovación o ideas, disponible en la intranet.

Proceso Innovación



La OSI, como integrante del Instituto de Investigación Sanitaria Biocruces Bizkaia, colabora con su misión de potenciar la investigación traslacional y la innovación sanitaria, para crear valor y generar un impacto en salud para la sociedad.

Biocruces Bizkaia, para el despliegue de la innovación y el apoyo a los, profesionales del sistema de salud, nos ha aportado la figura de Técnica de Innovación para el apoyo en la gestión de la innovación.

La OSI cuenta, además, con un gran número de profesionales (más de 200) que participan en Grupos de Investigación.

De los 68 Grupos de Investigación de Biocruces Bizkaia, la OSI BG está presente en 21 y actúa como Líder o Coordinador en 12 de ellos.

De ellos, 6 son grupos consolidados, con publicaciones de alto impacto, y trasladando resultados y conocimiento a través de los proyectos, incluyendo la categoría de excelente el Grupo de Investigación de Enfermedades Respiratorias.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Biocruces Bizkaia

Grupo de investigación	Coordinación
Enfermedades respiratorias	Esteban González, Cristobal
Investigación en urgencias	Pulido Herrero, Esther
Radiología intervencionista oncológica experimental y clínica	Echevarria Uruga, José Javier
Enfermedades digestivas	Cabriada Nuño, José Luis
Diagnóstico Biológico	Ajuria Morentín, Iratxe
Cognición y modelos predictivos de calidad de vida en enfermedades neurológicas	Gómez Beldarrain, María Ángeles
Hipersensibilidad central y dolor generalizado	Torre Mollinedo, Fernando
Angiología y cirugía vascular	Vega de Céniga, Melina
Innovación en la atención y epidemiología en medicina intensiva	Mas Bilbao, Naia
Cirugía reconstructiva extremidad inferior	Moreta Suarez, Jesús
Cirugía y cáncer	Zabalza Estebez, Ignacio
Farmacoterapia y seguridad de los medicamentos	Aguirre Gómez, Carmelo

Kronikgune

Grupo de investigación	Coordinación
Servicios de salud en enfermedades crónicas	Quintana López, José María

Información ampliada 

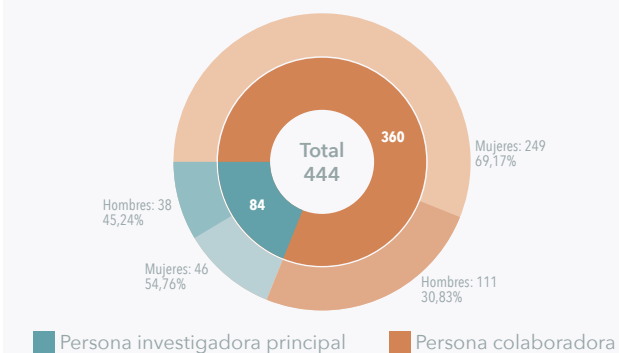
Los resultados de estas investigaciones son publicados en revistas científicas con objeto de contribuir al conocimiento científico global.

Publicaciones en revistas científicas 

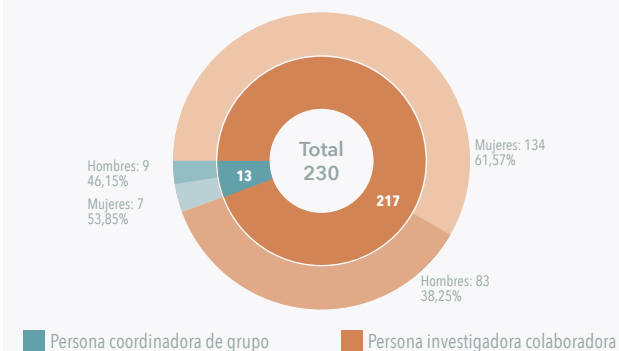


Igualdad

Proyectos de investigación



Grupos de investigación



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Docencia

La OSI BG es una organización acreditada para la formación de especialistas en Medicina y Enfermería Familiar y Comunitaria y en diversas especialidades médicas y quirúrgicas hospitalarias.

En el 2018, tras asociarse con la EHU/UPV para la formación pregrado de estudiantes de medicina, el hospital pasó a denominarse HAU-GU (Hospital Asociado a la Universidad - Galdakao-Usansolo). Además, colaboramos con universidades y centros docentes para concertar las prácticas de estudiantes de otros grados y ciclos formativos de grado medio y superior.

“ En 2021, como Hospital Universitario, hemos recibido los primeros alumnos de 4º de medicina ”



Postgrado	18-19	19-20	20-21
Nº de especialidades acreditadas	22	22	22
Especialistas Medicina Familiar y Comunitaria MIR	40	42	46
Especialistas hospitalarios MIR (Médico Interno Residente)	85	90	87
Especialistas hospitalarios PIR (Psicólogo Interno Residente)	4	4	3
Especialistas hospitalarios FIR (Farmacéutico Interno Residente)	4	5	4
Especialistas hospitalarios BIR (Biólogo Interno Residente)	2	3	1
Especialistas Enfermería Familiar y Comunitaria EIR (Enfermera Interna Residente)	2	2	3
Especialistas Enfermería Salud Mental EIR	0	0	1
Total	135	146	145

Pregrado / Formación profesional	18-19	19-20	20-21
Medicina	-	8	21
Farmacia	3	2	7
Bioquímica	0	0	1
Dietética y Nutrición	2	2	2
Enfermería	183	159	227
Fisioterapeutas	12	15	14
Técnicos sanitarios (TEL-TER-TEAP)	17	24	28
Auxiliares de enfermería	66	57	103
Auxiliares de farmacia	2	1	2
Técnicos en informática	0	0	0
Técnicos documentación sanitaria	1	1	0
Administración	8	15	7
Total	294	284	412

Euskera

“ Los y las residentes de nuestra OSI tienen garantizada la posibilidad de recibir la formación de la especialidad en euskera ”

Desde 2019, independientemente de la especialidad, se asigna persona tutora euskaldun al/ a la MIR que lo desee, y en relación a los estudios de grado de Medicina, mediante convenio con la UPV/EHU, se nos asignan estudiantes que cursan dichos estudios en euskera.

Colaboramos, a su vez, con la EHU/UPV en el desarrollo del currículum del postgrado: “Gestión de lenguas en la atención sanitaria: el euskera en la comunicación clínica”, en el curso 2020-2021.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Redes locales de salud

El Plan de Atención integrada de Euskadi, desarrollado por el Departamento de salud y Osakidetza, impulsó la creación de redes locales de salud (RLS) en el ámbito comunitario dirigidas a mejorar la salud de la población, asegurando la atención necesaria en función de las necesidades sanitarias y sociales de todas las personas.

En nuestra organización, desde 2014, se está trabajando en los diferentes municipios junto con los agentes sociales y sanitarios para el impulso y creación de estas redes locales.

	Fecha de creación	Iniciativas que se abordan
Osasunare Gernika	Febrero 2013	Información en relación a actividades comunitarias por UA
Osasunañon Zornotza	Marzo 2013	
Aiara Oinez	Enero 2014	
Osasunare Galdakao	Julio 2014	
Osasunare Bermeo	Diciembre 2015	
Basauri Sano Bizi Mugiment Basauri	Octubre 2017	Actividad física y alimentación
Mugiment Durango	Noviembre 2017	
PVS Matiena (Abadiño)	Septiembre 2011	
PVS Elorrio	Junio 2015	Actividad física
PVS Arrigorriaga	Junio 2015	
Mugiment Durango	Enero 2017	
Mugiment Amurrio	Octubre 2017	Actividad física
Mugiment Lemoa	Marzo 2018	
Mugiment Mundaka	Octubre 2018	
Mugiment Etxebarri	Octubre 2018	
Mugiment Llodio	Noviembre 2018	
Mugiment Durangaldea	Diciembre 2019	



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

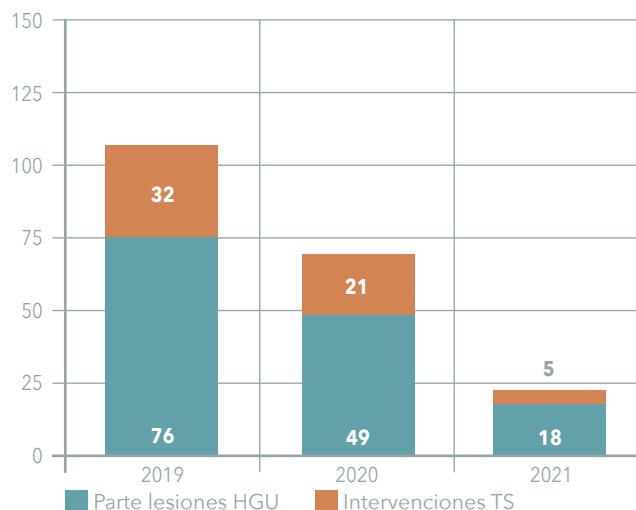
No violencia contra las mujeres

En 2019 la puesta en marcha y difusión del protocolo de actuación para mujeres que sufren violencia de la OSI supuso un impulso en la detección y registro de casos de violencia.

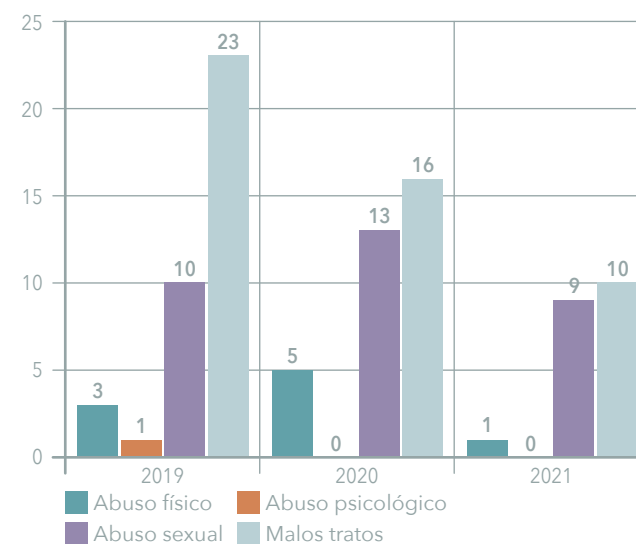
El contexto pandémico puede haber influido en el descenso de registros, en parte por la propia situación social, y en parte por la baja difusión del circuito que hemos realizado entre los y las profesionales implicados, al estar centrados en la gestión COVID. La desaparición en 2021 de los formularios en papel del parte de lesiones de VG, sin un plan informativo/ formativo del acceso al formulario electrónico desde Osabide, ha podido ser también, una causa importante del descenso de la cumplimentación de los partes de lesiones en el ámbito hospitalario. En 2020, se cumplimentaron en este ámbito 48 partes, y en 2021 solo 18. En AP el descenso de cumplimentación de partes no es tan significativo; y entre los y las profesionales de los puntos de atención continuada se mantienen las mismas cifras de registro en los últimos años, con toda probabilidad gracias al liderazgo que la responsable de los PAC realiza en su equipo.

En 2021 se han realizado dos sesiones formativas a los profesionales MIR de la OSI, una en mayo y otra en septiembre, y una sesión general en diciembre dirigida a todos los y las profesionales, por parte del equipo VG de la OSI.

Parte lesiones VG/Intervención Trabajo Social



Códigos CIE violencia género AP



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Voluntariado

Los y las profesionales de la OSI disponen de una autorización para colaboración con ONGs, regulada por nuestra OSI con el criterio del “esfuerzo compartido”, por encima de lo establecido en el Acuerdo de condiciones de trabajo de Osakidetza, y por la que se autoriza a cargo de nuestra OSI la mitad del tiempo solicitado con un máximo de 15 días. Estos dos últimos años, el nº de voluntarios ha disminuido como consecuencia de la pandemia.

2019	2020	2021
20	3	10



Compromiso medioambiental

La OSI BG es muy diversa desde el punto de vista ambiental. Por un lado, contamos con centros de atención hospitalaria muy complejos en su actividad y que generan los mayores impactos y contaminación y, por otro lado, contamos con centros que prestan atención primaria cuya actividad es más respetuosa para el entorno.

Nuestro compromiso con la eficiencia y sostenibilidad medioambiental se materializa con hechos a través de un sistema de gestión basado en el Reglamento Europeo de gestión y auditoría medioambientales EMAS III y la Norma ISO 14001. Este certificado alcanza los centros de atención hospitalaria (que suponen más del 80% de los impactos ambientales de toda la organización).



Se puede solicitar la Declaración Ambiental EMAS del pasado ejercicio en la siguiente dirección de correo electrónico: INGURUMENA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Este sistema de gestión se soporta y desarrolla gracias a un equipo multidisciplinar de mejora medioambiental, en el que participan profesionales de distintas áreas de la organización y proveedores clave, tales como la empresa energética y la empresa de limpieza de la organización.

El equipo de mejora, coordinado por una técnico de medioambiente, elabora el plan de gestión ambiental en coherencia con el Plan Estratégico de la organización, y que se soporta en 5 áreas fundamentales, persiguiendo cada una de ellas distintos objetivos que se desarrollan a través de acciones planificadas anualmente.

Principales líneas de acción del plan de gestión ambiental



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Este plan, se alinea con 7 de los 17 ODS (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) de la **Agenda Global 2030 de Naciones Unidas**, con la **Red Global de Hospitales Verdes y Saludables**: (<https://noharm-europe.org/>), de la que somos miembros, y con el **Programa Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2030**, al que estamos adheridos.

También se ponen en marcha acciones de sensibilización como la celebración, cada 5 de junio, del **Día Mundial del Medio Ambiente** y se sirvió un menú ecológico a los pacientes hospitalizados.

Para monitorizar las acciones llevadas a cabo y medir su eficiencia la organización cuenta con un **cuadro de mando medioambiental en QlikView**, que recoge indicadores de consumos, producción y gasto y proporciona información con carácter mensual y online. Además, el cuadro de mando está programado para realizar la evaluación de aspectos, lo que permite identificar los impactos ambientales y poner en marcha acciones para reducirlos y/o prevenirlos. También existe un plan de emergencias ambientales que identifica accidentes potenciales y situaciones de emergencia ambiental y trata de reducir el impacto que puedan generar.

Eficiencia energética

Gracias a la gestión medioambiental pretendemos ser una organización que promociona la eficiencia energética y la lucha contra el cambio climático; controla el consumo de agua y la calidad de nuestros vertidos; y hace un uso racional de los recursos, teniendo en cuenta criterios ambientales en la compra de productos y gestionando los residuos de la manera más adecuada.

La reducción del consumo energético en las instalaciones sanitarias supone un gran reto medioambiental. Las instalaciones sanitarias van incorporando equipos y tecnología que demandan cada vez más energía. En concreto la demanda eléctrica del HGU crecía alrededor un 6% al año cuando no se realizaban inversiones en eficiencia energética.



Conscientes de ello, nuestra organización lleva realizando inversiones en eficiencia energética desde el año 2010. Con ello, lejos de lograr una reducción en el consumo de energía, hemos logrado mantenerlo estable.

Consumo energético interno (mWh)	2019	2020	2021
Electricidad	13.931	13.707	14.3521
Energía frigorífica	1.547	1.911	2.027
Energía térmica	12.361	12.875	14.665
Gas natural	4.631	4.017	5.094
Total	32.470	32.510	36.137

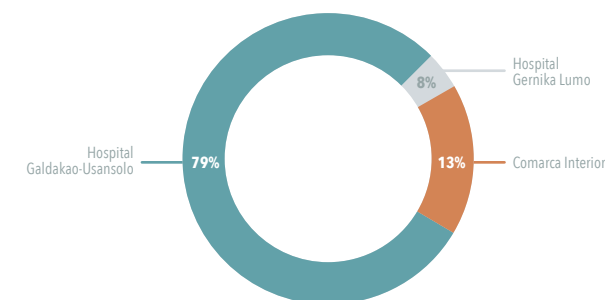
En memorias anteriores los datos se mostraban en GJ, a partir de la memoria del 2019 los datos se muestran en MWh ya que es la unidad que maneja la organización y así además se mantiene la coherencia con la Declaración Medioambiental EMAS.

Intensidad energética (mWh/m²)	2019	2020	2021
MWh/m2	0,231	0,231	0,257

Para la intensidad energética se han considerado los datos de superficie en m2 de toda la organización.

Origen de nuestra energía

Porcentaje del consumo de energía por tipo de centro



De los 74 centros y 2 hospitales que conforman la organización, el Hospital Galdakao-Usansolo es el mayor consumidor de energía, consume el 80% de la demanda total de energía de la organización. El otro 20% de energía la consume el Hospital de Gernika-Lumo y los 74 centros, que emplean gas natural, gas propano, gasóleo y energía eléctrica.

La energía del hospital de Galdakao-Usansolo proviene de la central de cogeneración propiedad de la organización. Dicha central cuenta con fuentes de energías renovables: paneles fotovoltaicos de 100 kW y una caldera de biomasa 500 kW de potencia instalada. La energía eléctrica del Hospital de Gernika Lumo y los 74 centros de salud es de origen renovable desde el año 2019.

“ El 8% de la energía que consumimos es de origen renovable. ”

Porcentaje de energía renovable	2019	2020	2021
Energía renovable / energía total de la organización	12%	10%	9%



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Lucha contra el cambio climático

El cambio climático está teniendo consecuencias nefastas, sobre todo para la salud humana. Por ello, y en coherencia con la misión de nuestra organización, nos sumamos a la lucha contra el cambio climático.

Calculamos nuestra huella de carbono y la certificamos según la Norma ISO 14064. Se puede solicitar el informe de Huella de carbono del pasado ejercicio en la siguiente dirección de correo electrónico:

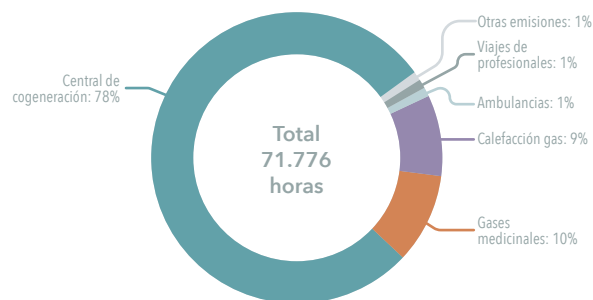
INGURUMENA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

La tendencia de nuestra huella calculada se asemeja a la del consumo energético, ya que el 78% de emisiones de nuestra huella son derivadas de la compra de energía (principalmente, en un 78% de la central de cogeneración). Por tanto, las acciones en reducción de consumo energético resultan clave para la reducción de la huella de carbono.

“ El 78% de nuestra huella de carbono proviene de la compra de energía. ”

	Año base			
Tn CO2 eq.	2018	2019	2020	2021
Emisiones directas	2.071	2.045	1.630	2.294
Emisiones indirectas	8.738	8.041	8.120	9.410
TOTAL	10.809	10.086	9.750	11.704

Principales fuentes de emisión



	Año base			
kg CO2 eq./visitas	2018	2019	2020	2021
Emisiones directas / visitas	0,43	0,50	0,57	0,75
Emisiones indirectas / visitas	1,65	2,11	2,83	3,11
TOTAL	2,61	2,38	3,40	2,87

Se considera “visita” a cualquier persona que acude a nuestros centros a realizar una consulta, rehabilitación, prueba diagnóstica o intervención.

Movilidad

A pesar de no calcular las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3 (otras emisiones indirectas desplazamientos, residuos, proveedores...), a lo largo de los años se han puesto en marcha acciones de movilidad sostenible para reducir las como la adquisición de vehículos de combustibles alternativos o la puesta en marcha de una plataforma online dirigida a los/as profesionales para compartir coche. En concreto, en el **2021 la flota se compone de 9 vehículos eléctricos y 2 gasoil.**

Consumo de agua

Todos nuestros centros consumen agua de su correspondiente red municipal y vierten, a su vez, a la correspondiente red de saneamiento.



	2019	2020	2021
Consumo de agua (m³)	127.436	115.727	120.167

*Los datos del 2020 no corresponden con los reportados en memoria anterior, esto se debe a que se ha realizado un ajuste en su contabilización.

Porcentaje del consumo de agua por centro



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Calidad de los vertidos

El Hospital Galdakao-Usansolo, por ser éste de mayor complejidad teniendo servicios como el laboratorio, está sujeto a analíticas trimestrales por el Consorcio de aguas de Bilbao, en el año 2020 debido a la pandemia las 4 analíticas se realizaron entre septiembre y diciembre.

Todas las analíticas del año 2020 y 2021 se han encontrado dentro de los límites establecidos por la ley.

Analítica trimestral					
Toxicidad (equitox/m ³)	1	2	3	4	Límite
2020	12	9,10	4,7	22	50
2021	22	3	5.1	3	50

Consumo de materiales

Debido a la diversidad de nuestra cartera de servicios y a la complejidad de nuestra actividad, contamos con un catálogo de más de 15.000 materiales, todos ellos muy diversos y distintos entre sí. Esta diversidad no nos permite realizar un análisis de los materiales por peso o volumen. Para ofrecer una visión general de los tipos de materiales que consumimos, se muestran en la siguiente tabla los grupos de materiales y el porcentaje económico que supone cada uno respecto a los 102.702.601€ de gastos de funcionamiento durante el 2021.



	Descripción grupo	% s/total 2020	% s/total 2021
Productos farmacéuticos	Agente antineoplásicos e inmunomoduladores	24,91%	23,74%
	Anti infecciosos para uso sistémico	4,81%	5,04%
	Sangre y órganos hematopoyéticos	3,02%	2,34%
	Varios	1,50%	1,41%
	Órganos de los sentidos	1,37%	1,32%
	Sistema respiratorio	1,21%	1,28%
	Tracto alimentario y metabolismo	1,13%	1,19%
	Sistema nervioso	1,04%	0,82%
	Sistema cardiovascular	0,63%	0,42%
	Dermatológicos	0,00%	0,37%
	Sistema musculo esquelético	0,27%	0,27%
	Hormonas sistémicas	0,26%	0,26%
	Otros	0,00%	0,08%
	Total	40,15%	38,41%
Material sanitario	Laboratorios	9,56%	10,74%
	Material asistencial y de curas	5,20%	5,43%
	Implantes	3,58%	3,67%
	Material médico - quirúrgico	3,13%	3,33%
	Implantes osteoarticulares	2,41%	2,62%
	Catéteres	2,01%	2,17%
	Material asistencial especialidades medicas	1,79%	1,63%
	Pequeño aparataje médico-quirúrgico y accesorios	1,15%	0,90%
	Suturas	0,86%	0,77%
	Osteosíntesis	0,73%	1,00%
	Gases y combustibles	0,00%	0,52%
	Otros	0,79%	0,36%
	Total	31,20%	33,14%
Otros aprovisionamientos	Limpieza y aseo	0,53%	0,44%
	Consumibles y recambios mantenimiento	0,53%	0,47%
	Material informático	0,00%	0,05%
	Oficina e imprenta	0,26%	0,27%
	Otros	0,87%	0,92%
	Total	2,20%	2,15%
	Provisiones	0,12%	0,14%
	Servicios empresas externas	13,60%	12,73%
	Servicios exteriores	12,73%	13,46%

Compra sostenible

Nuestra organización lleva trabajando desde el 2012 la compra y contratación pública verde en sus expedientes. Este tipo de compra contribuye a una mayor eficiencia permitiendo reducir los impactos ambientales de los productos y servicios, logrando además un efecto tractor en el sector privado.

Año	Nº expedientes formalizados	Nº expedientes con criterios ambientales
2020	19	19
2021	47	47

En el año 2021 se formalizaron menos expedientes de contratación, 47 en total, y en todos ellos se incluían criterios ambientales en función de las características de los materiales o servicios a contratar. Estos expedientes incluían, entre otros, criterios de ecodiseño o de alguna ecoetiqueta ecológica, criterios de envasado, consumo energético, análisis de ciclo de vida o incluso la incorporación de dispositivos para mayor aprovechamiento de consumo.

“ El 100% de los expedientes de contratación tramitados en el 2021 incluyen criterios ambientales. ”



Ejemplo de algunas ecoetiquetas incluidas en nuestros expedientes



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Residuos

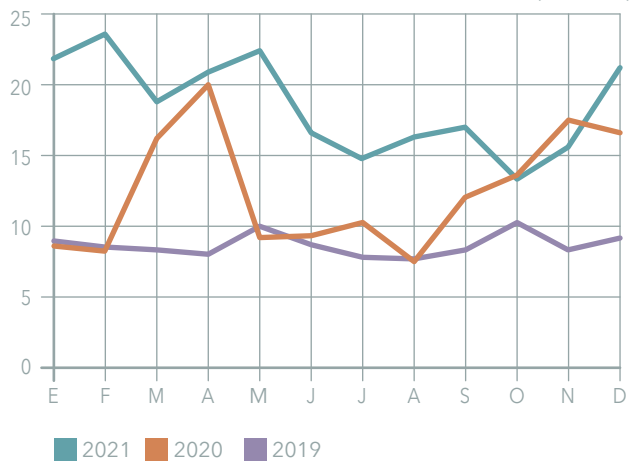
En cuanto a residuos se refiere, al igual que en el año 2020, en el 2021 hemos seguido aumentado la generación de residuos biosanitarios, debido a la pandemia.

“ Se han generado 73 toneladas más de residuo biosanitario. ”

En la siguiente tabla podemos observar las cantidades de residuos generados por tipo, además del residuo biosanitario cabe destacar un aumento de envases contaminados derivado del incremento y refuerzo de los procesos de desinfección e higiene. También se observa que los residuos de obra han aumentado significativamente ya que en el 2021 se han aumentado las partidas para realización de mejoras estructurales.

De acuerdo a la normativa medioambiental, gestionamos todos los residuos con un gestor autorizado y procuramos dar, a cada uno de ellos, el destino final más adecuado, primando la minimización, reutilización y reciclaje respecto a la incineración, valorización energética y depósito en vertedero.

Evolución mensual de los residuos biosanitarios (Toneladas)

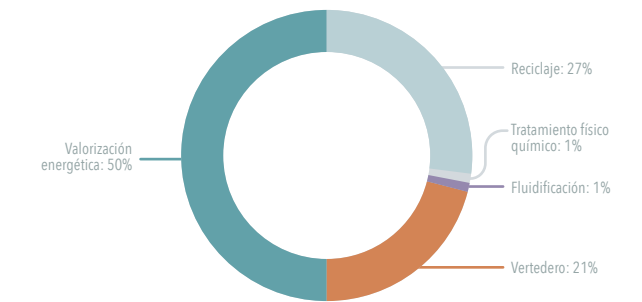


En la siguiente tabla podemos observar las cantidades de residuos generados por tipo, además del residuo biosanitario cabe destacar un aumento de envases contaminados derivado del incremento y refuerzo de los procesos de desinfección e higiene. También se observa que los residuos de obra han aumentado significativamente ya que en el 2021 se han aumentado las partidas para realización de mejoras estructurales.

Descripción grupo	2019	2020	2021	Δ21/20
Aceites alimentarios	2,17	1,05	1,63	55%
Chatarra	0,5	0	7,65	
Medicamentos	9,42	9,91	9,85	-1%
Obras Cartón	0	0	1,3	
Obras Hormigón	27,49	51,33	48,19	-6%
Obras Madera	6,79	7,05	7,5	6%
Obras Metales	0	0,7	13,06	1766%
Obras Mezclas	84,87	150,59	221,68	47%
Obras Plásticos	4,75	4,22	3,03	-28%
Obras Vidrio	1,87	3,1	3,05	-2%
Obras Yeso	0	2,46	127,3	5075%
RAU-Papel/Cartón	206,61	157,36	178,29	13%
RAU-Plásticos	56,36	50,26	67,26	34%
RAU-Rechazo	600,06	607,6	563,24	-7%
RAU-Vidrio	9,16	5,02	7,5	49%
Tóner (residuo)	0,72	0	0	
Voluminosos	51,17	63,28	55,34	-13%
Total no peligrosos	1.062	1.114	1.316	18%
Absorbentes contaminados	0	0	0,05	
Baterías, acumuladores, pilas	0,54	0,51	0,65	27%
Citostáticos y citotóxicos	16,25	18,42	14,84	-19%
Disolventes no halogenados	17,18	12,13	9,65	-20%
Envases contaminados	0,09	0,19	1,24	553%
Equipos electrónicos	6,79	8,31	8,28	0%
Fluorescentes (residuo)	0,28	0	0	
Radiografías	0,33	0,11	2,01	1727%
Residuos biosanitarios	103,33	148,86	221,88	49%
Residuos laboratorio	61,94	43,74	16,74	-62%
Residuos químicos	4,86	4,92	5,06	3%
Restos anatómicos	4,59	4,59	4,99	9%
Total peligrosos	216	242	285,39	18%
Total	1.278	1.356	1.601	18%

De acuerdo a la normativa medioambiental, gestionamos todos los residuos con un gestor autorizado y procuramos dar, a cada uno de ellos, el destino final más adecuado, primando la minimización, reutilización y reciclaje respecto a la incineración, valorización energética y depósito en vertedero.

Destino final de los residuos



Inversiones y gastos ambientales

A lo largo del 2021, no se han realizado inversiones ambientales orientadas a la reducción del consumo de energía en los distintos centros y servicios de la organización. El gasto ambiental se distribuye de la siguiente manera:

Gastos ambientales (€)	2019	2020	2021
Certificaciones ambientales	7.405	10.600	11.544
Servicio de evaporación de residuo de laboratorio	0	8.915	26.746
Gestión de residuos	397.656	492.294	602.129
TOTAL	405.061	511.809	640.419

Sobre esta memoria

La presente memoria detalla públicamente y a todos sus grupos de interés las actividades de la OSI BG dentro del marco de la Responsabilidad Social Corporativa, informando de su desempeño e impactos en el ámbito económico, social y ambiental durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021.

La memoria de la Organización se elabora de forma anual, siendo la precedente a la actual la correspondiente al mismo periodo del año 2020.

La memoria se somete, además, a verificación externa por auditores acreditados con carácter bienal para acreditar la veracidad de los datos aportados y el alineamiento de los contenidos de la misma con los Estándares de GRI, tal y como aprueba el Comité de Dirección de la OSI BG.

Esta memoria se ha elaborado de conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo a la opción de conformidad esencial.

[Análisis de materialidad](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

[Informe de verificación externa](#)

De esta forma, en el proceso de elaboración de la memoria se han seguido los siguientes principios de elaboración de memorias recogidos en el Estándar GRI 101: Fundamentos para la definición del contenido de la misma:

- **Inclusión de los grupos de interés:** Según establece la Política de RSC de nuestra organización, la base de la relación de la OSI BG con sus grupos de interés se articula a través de la comunicación y el diálogo con el objetivo de conocer sus motivaciones y expectativas, así como los impactos que la organización genera en los mismos, y así alcanzar una sintonía entre los valores de la organización y las expectativas sociales.
- **Contexto de sostenibilidad:** La memoria presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Materialidad:** La OSI BG informa sobre aquellos temas que reflejan los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización y sobre aquellos que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad:** Los temas materiales y sus coberturas deben ser suficientes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización durante el ejercicio.

Se siguen, a su vez, los principios para definir la calidad del informe: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Contacto

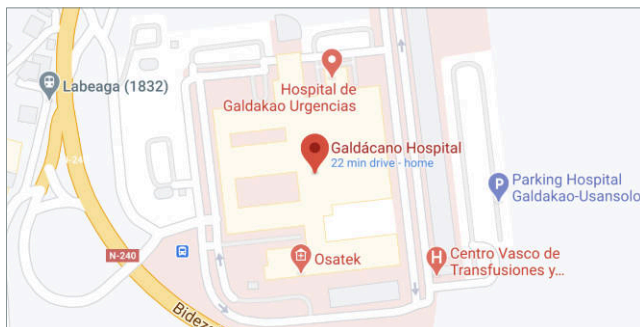
La OSI BG pone a disposición de sus grupos de interés la dirección de correo electrónico que a continuación se indica de cara a que los mismos puedan solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de esta memoria; y, abrir, de forma complementaria, una vía de diálogo para tratar todos aquellos asuntos que consideren relevantes desde una perspectiva de sostenibilidad.

RSC.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Sede central

Barrio Labeaga 46 A - 48960 Galdakao (Vizcaya)

Tel.: 944 007 000



Síguenos en redes sociales:



www.facebook.com/OSIBarrualdeGaldakaoESI/



twitter.com/OSIBGaldakaoESI

Página web:

www.osakidetza.euskadi.eus/r85-ghobag00/es

Otros emails de interés

Dirección Gerencia:

OSI.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU):

SAPU.HOSPITALGALDAKAO-USANSOLO@osakidetza.eus

Comunicación:

KOMUNIKAZIOA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Euskara Zerbitzua:

EUSKARA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Docencia:

DOCENCIA-IRAKASKUNTZA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Dirección de personal:

ZUZENDARITZA-PERTSONALA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Dirección económico-financiera:

EKONOMIA-ZUZENDARITZA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Medioambiente:

INGURUMENA.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus

Coordinación sociosanitaria:

SOZIOSANITARIO.BARRUALDE-GALDAKAO@osakidetza.eus



Índice



Presentación



Quiénes somos



Estrategia



Pacientes | Ciudadanía



Profesionales



Sociedad



Sobre esta memoria



Contacto



Glosario

Glosario

AAC	Área de atención al cliente
AE	Atención especializada
AP	Atención primaria
BIR	Biólogo interno residente
CCEE	Consultas externas
CD	Consejo de Dirección
CMA	Cirugía mayor ambulatoria
CP	Contrato Programa
CS	Centros de salud
CT	Concurso de traslados
CVTTH	Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos
DM	Diabetes mellitus
EAP	Equipo de Atención Primaria
EAR	Equipo de alto rendimiento
ED	Equipo Directivo
EEH	Enfermera/o de enlace hospitalario
EIR	Enfermera/o interna/o residente
EPA	Enfermera de prácticas avanzadas
EPOC	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
GI	Grupos de interés
GRI	Global Reporting Initiative
FIR	Farmacéutico interno residente
HCE	Historia Clínica Electrónica
HGL	Hospital Gernika-Lumo
HGU	Hospital Galdakao-Usansolo
IC	Insuficiencia cardiaca
IC NP	Interconsulta no presencial

IEMAC	Instrumento de evaluación del modelo de atención a la cronicidad
Índice frecuencia accidentabilidad	Accidentes por cada 1.000.000 horas trabajadas
Índice gravedad	Nº de días perdidos por accidente de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas
Índice incidencia	Accidentes por cada 1.000 profesionales
IQ	Intervención quirúrgica
IT	Incapacidad temporal
JUAP	Jefatura de unidad de atención primaria
LE	Lista de espera
LEQ	Lista de espera quirúrgica
MIR	Médico interno residente
MF	Médico de familia
MVV	Misión, Visión y Valores
OC	Organización central
OE	Objetivos estratégicos
OOSS	Organizaciones de servicios
OP	Oferta preferente
OPE	Oferta pública de empleo
ORL	Otorrinolaringología
OSI BG	Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao
PAC	Punto de atención continuada
PADI	Plan de atención dental infantil
PAINNE	Plan de atención integral a niños/as con necesidades especiales
PE	Plan estratégico

PG	Plan de gestión
PGA	Plan de gestión anual
PII	Promoción interna intercentros
PIR	Psicólogo interno residente
PRL	Prevención de riesgos laborales
PP	Pluripatológico
Q/R/S	Quejas, reclamaciones y sugerencias
RAU	Residuos Asimilables Urbanos
RCP	Reanimación cardiopulmonar
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RRHH	Recursos humanos
SAPU	Servicio de atención al paciente y usuario
SIAH	Sistemas de registro y recogida de quejas, reclamaciones, agradecimientos y sugerencias
SNASP	Sistema de notificación y aprendizaje en seguridad de paciente
TAL	Tasa de absentismo laboral
TEAP	Técnico especialista anatomía patológica
TEL	Técnico Especialista Laboratorio
TER	Técnico radiodiagnóstico
TIS	Tarjeta individual sanitaria
TRIAP	Triage en atención primaria
UAP	Unidades de atención primaria
UBP	Unidad básica de prevención
UCSI	Unidad de Cirugía Sin Ingreso
UGI	Unidades de gestión integradas
UGS	Unidad de gestión sanitaria
UPI	Unidad de Pacientes en Investigación
UPP	Úlcera por presión

