

**XIII. PREMIO BUENAS PRÁCTICAS DEL CLUB GESTIÓN  
AVANZADA – KUDEAKETA AURRERATUAREN KLUBEKO  
XIII. PRAKTIKA ONEN SARIA.**

**Gosaria Hornitzaileekin  
Desayuno con proveedores**

16 de marzo de 2016



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

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

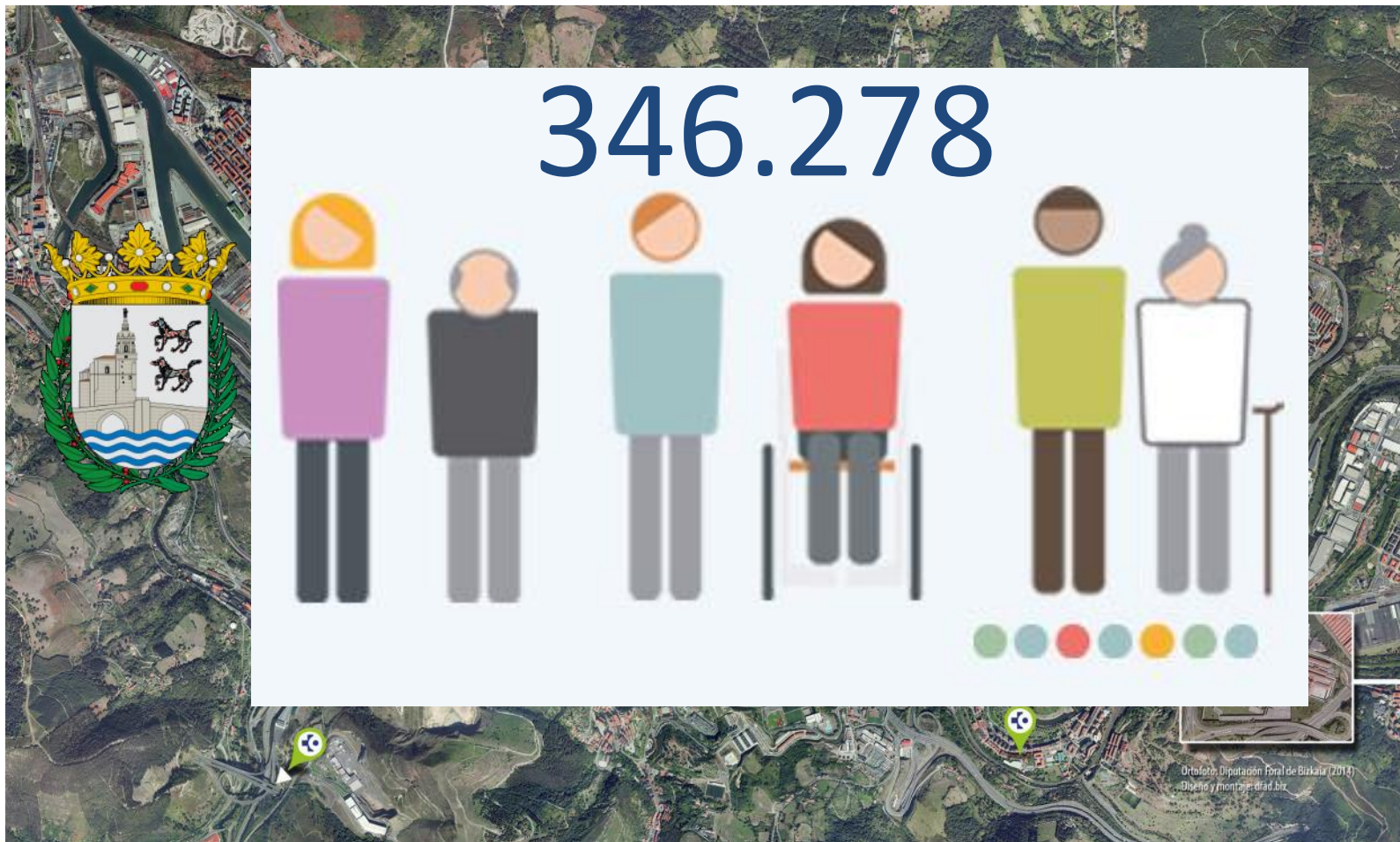


Imagen **Dar a**  
REVISTA BIBA **conocer la OSI**  
**OSAGUNE**  
e-Biba Descendente **Bilbao Basurto**  
**VALORES**  
MENSAJE cartelaría **proyectando con**  
**eSTRATEGIA** **solidez, claridad y**  
**SOMOS** **transparencia** Lo que  
Grupos de Interés **Comunicación**  
DOCUMENTO **Correo**  
Congresos **Multimedia**  
intranet Folletos Reuniones Extranet **Informal**  
MEDIOS **INTERNA Y EXTERNA** **Eventos**  
Idiomas **Tripticos**  
JORNADAS **Ascendente**  
**Creatividad MARCA WEB** **Sonido**  
Noticias Señalética **PRENSA**  
Redes Sociales TIC's **Innovación**  
**Reuniones**



Osakidetza

BILBAO - BASURTO  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
BILBAO - BASURTO





	2015	2014	Variación
Número de camas	614	653	-5,97%
Altas	38.388	37.692	1,85%
Estancia media	4,78	4,89	2,25%
Partos	2.297	2.270	2,95%
Porcentaje de cesáreas	13,32%	14,89%	1,05%
Intervenciones programadas	17.457	16.169	7,97%
Intervenciones urgentes	2.681	2.507	6,94%
Intervenciones extraordinarias	2.002	1.913	4,65%
Cirugía menor	14.195	11.912	19,17%
<b>Total de intervenciones</b>	<b>36.335</b>	<b>32.501</b>	<b>11,80%</b>
Porcentaje CMA	62,43%	60,46%	3,26%



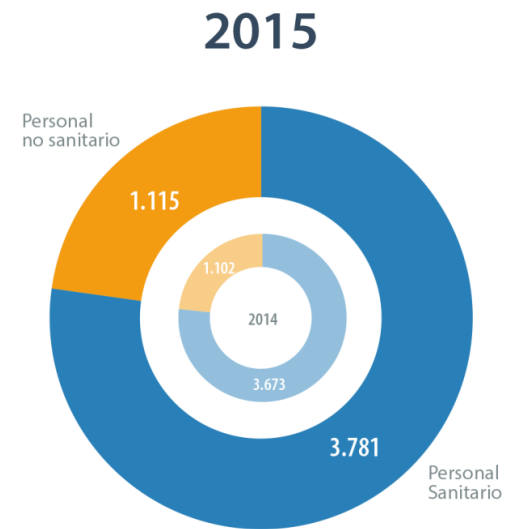
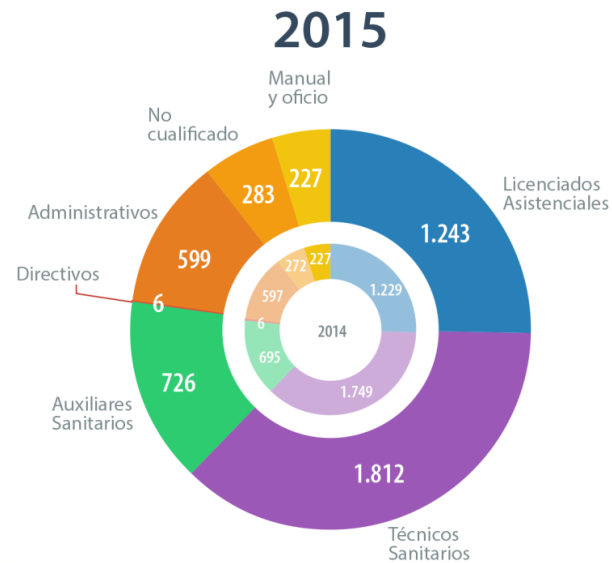
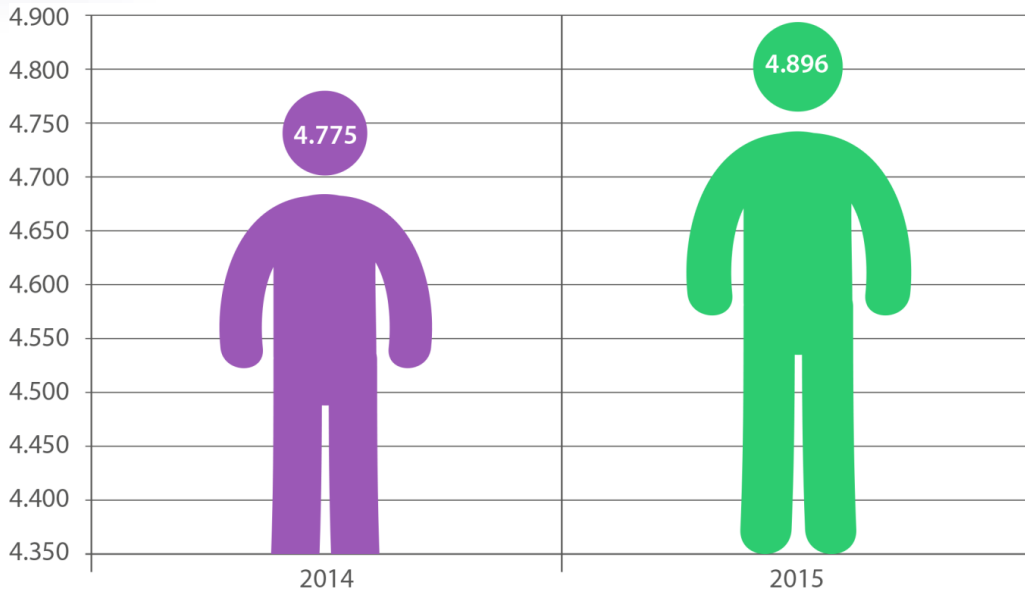
	2015	2014	Variación
Total Urgencias Hospital	127.002	123.106	3,17%
Urgencias ingresadas	21.601	21.519	0,38%
% Urgencias ingresadas	17,01%	17,48%	-2,69%
Total Urgencias A.P.	106.326	97.042	9,57%
PAC médico	67.339	58.649	14,82%
PAC enfermería	38.987	38.393	1,55%
<b>TOTAL URGENCIAS</b>	<b>233.328</b>	<b>220.148</b>	<b>5,99%</b>



	2015	2014	Variación
<b>Hospitalarias</b>			
Consultas primeras	178.527	179.921	-0,77%
Consultas sucesivas	520.543	501.775	3,74%
Consultas no presenciales	16.111	11.170	44,23%
<b>Total consultas</b>	<b>715.181</b>	<b>692.866</b>	<b>3,22%</b>
Relación de sucesivas / primeras	2,92	2,79	4,66%
<b>Atención Primaria</b>			
Consultas medicina	1.596.948	1.558.059	2,50%
Consultas pediatría	268.944	256.601	4,81%
Consultas enfermería	692.705	620.202	11,69%
Consultas matrona	81.193	64.417	26,04%



# Pertsonen arloa / Área de personal Bilbao-Basurto ESIko langileak / Personal de la OSI Bilbao-Basurto





Ekonomia eta finantza arloa / Área económico-financiera  
Emaizten kontua / Cuenta de resultados  
2015eko inbertsioak / Inversiones 2015








	2015	2014	%
<b>Gastos de funcionamiento</b>	<b>117.819.900</b>	<b>106.474.804</b>	<b>10,66%</b>
<b>Total gastos de personal</b>	<b>261.484.467</b>	<b>256.143.344</b>	<b>2,09%</b>
<b>Total gastos de Explotación</b>	<b>379.304.367</b>	<b>362.618.148</b>	<b>4,60%</b>

<b>Inversión</b>	<b>importe</b>
Equipamiento tecnológico	2.736.071
Obras e Instalaciones	3.765.719
<b>Total Inversiones</b>	<b>6.501.700</b>





## Adierazle batzuk/ Algunos Indicadores...

	2015	2014	% VARIACIÓN
 ENERGIA ELÉCTRICA (KW/h.)	15.311.828,01	15.253.035,12	0,4
 ENERGÍA TÉRMICA (KW/h.)	12.747.636,81	13.408.971,50	-4,93
 ENERGÍA FRIGORÍFICA (KW/h.)	4.463.130,00	4.445.590,00	0,4
TOTAL ENERGÍA (KW/h.)	32.622.032,82	33.203.721,16	-1,75
 EMISIONES CO2 (Tm emitidas a la atmósfera)	8.121,67	8.246,09	-1,51
 CONSUMO DE AGUA (m3)	143.402,60	139.372,15	2,89
 CONSUMO DE MATERIALES	12.756,77	11.236,66	13,53
 RESIDUOS (Tm generadas)	1.897,46	1.814,81	4,55

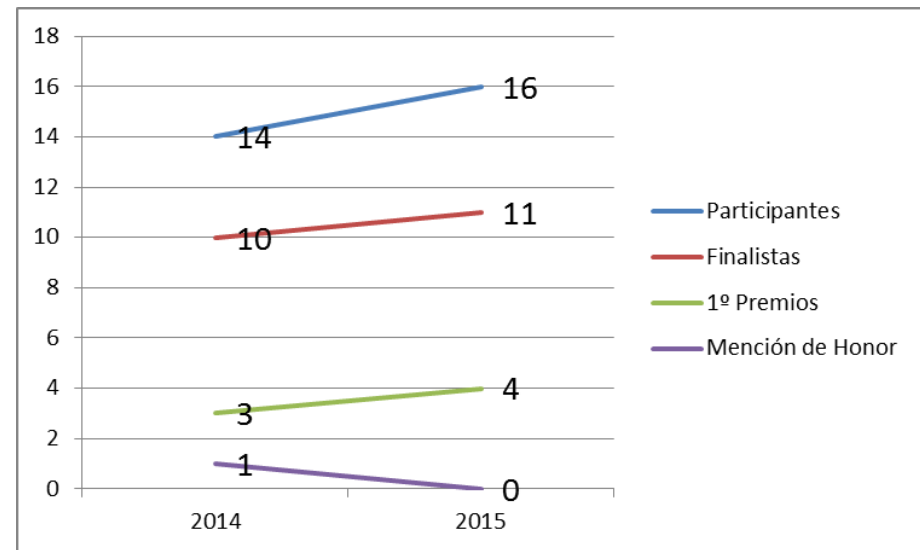


<b>Certificaciones OSI Bilbao Basurto</b>		
Sistema de Gestión de la Calidad		ISO 9001:2008
Carta de Servicios		UNE 93200
Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social		IQNET SR10 - Sistema de gestión Socialmente Responsable
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa		NIVEL “de conformidad en base a GRI V4”
Sistema de Gestión Medioambiental		ISO 14001 Registro Europeo EMAS III
Gestión de la I+D+i		UNE 166002:2014





S. Neurología



S. Anestesia y Reanimación



S. Oftalmología



Zergatik sortzen da ekimen hau? /  
Porqué surge esta iniciativa?



# 2013-2016 Plan Estrategikoa / Plan Estratégico 2013-2016



Osasuna,  
Pertsonen Eskubidea,  
Guztion Ardura

Políticas de Salud para Euskadi 2013-2020

Diciembre de 2013





## PLAN ESTRATÉGICO 2014-2016

### Debilidades (estrategia: corregirlas)

---

- Integración mejorable de los diferentes niveles asistenciales. Sistemas de información clínica aun fragmentados.
- Listas de espera para atención en determinadas especialidades médicas.
- Coordinación aun escasa con el mundo socio-sanitario.
- Escaso protagonismo del ciudadano como agente activo de su salud.
- Infraestructuras envejecidas y con alto consumo de recursos.
- Implicación aun escasa respecto a principios de la Responsabilidad Social Corporativa: participación de grupos de interés externos, medioambiente, bilingüismo, atención a la diversidad....
- Desconocimiento Primaria-Hospital.



## Oportunidades (estrategia: explotarlas)

---

- Desarrollo e implementación de nuevas rutas asistenciales interniveles, con participación activa de los profesionales en su diseño.
- Desarrollo de las TICs y su aplicación a nuestro entorno.
- Desarrollo de nuevos roles profesionales y ámbitos competenciales para un servicio de más eficiencia y calidad.
- Ciudadanos y otros grupos de interés proclives a formalizar alianzas y colaboraciones.
- Innovación eficiente y la investigación como elementos de crecimiento y prestigio.
- Seguridad clínica como principio incorporado en nuestro ADN.
- Creación de la OSI.



# 2013-2016 Plan Estrategikoa / Plan Estratégico 2013-2016

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES (MVV)

**Misión:** en ella definimos nuestra razón de ser, los clientes a los que nos dirigimos, los servicios que ofrecemos y las particularidades que nos distinguen

La Misión de la OSI Bilbao-Basurto es:

*“Satisfacer las necesidades de salud de nuestros usuarios de una manera segura, eficiente y de calidad, estando comprometidos con la formación de profesionales excelentes y con la investigación.”*

Para ello, ofertamos una prestación integrada de servicios de Atención primaria y hospitalaria destinados a la promoción de la salud, así como a la prevención, cuidado, mejora y curación de la enfermedad en coordinación con otras estructuras asistenciales de Osakidetza y de otras Organizaciones, así como con los agentes sociales e institucionales implicados.

**Visión:** en ella resumimos las aspiraciones y logros que deseamos alcanzar, cómo queremos vernos y como nos gustaría que nos viesen en el año 2016:

*“Ser una Organización Sanitaria Integrada, que en un contexto de crisis ha sabido innovar y modernizarse, siendo una referencia reconocida por los profesionales, usuarios y entorno social por:*

- *La calidad y seguridad de sus servicios.*
- *Capacitar e implicar al ciudadano en la gestión de su salud.*
- *La investigación y la innovación en procesos, modelos y tecnologías que contribuyan a la mejora en resultados de salud.*
- *Una gestión ética, transparente y eficiente en el uso de los recursos.*
- *Integrar a sus profesionales en la gestión y la mejora, desarrollando sus capacidades en un entorno motivador y seguro.*
- *Una actitud colaborativa con instituciones y otros representantes de la sociedad.*

**Valores:** a través de ellos expresamos los principios que deseamos cultivar en todos nuestros profesionales, para que formen parte intrínseca en su quehacer diario:

- *“Actitud positiva, abierta e innovadora.*
- *Orientación a la mejora.*
- *Comportamiento profesional, ético, y responsable.*
- *Compromiso con la respuesta adecuada, con una actitud personalizada, cercana y respetuosa.*
- *Trabajo en equipo.*
- *Cultura participativa con otras instituciones/organizaciones.*
- *Satisfacción por el trabajo bien hecho y por la pertenencia a la Organización.”*





## 3.2

### Incluir en nuestro sistema de salud una política de responsabilidad social corporativa

Impulso a una mayor sensibilización y adhesión de todos los profesionales a principios inherentes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC): medioambiente, atención a la diversidad, colaboración con grupos de interés, transparencia...

Optimización de consumos energéticos según norma ISO 50001.

Transparencia en la gestión mediante un mayor y más fácil acceso a información sobre actividades y resultados de la OSI de todos nuestros Grupos de Interés (internos y externos).

Impulso a estrategias de colaboración con proveedores en el diseño y mejora de productos / servicios.

Definición de sistemáticas de revisión y evaluación de cumplimiento de códigos de conducta en proveedores.

Incremento de la participación activa de los profesionales en la gestión y toma de decisiones (grupos de reflexión estratégica, foros de reflexión, equipos de mejora...).

Impulso a medidas que faciliten modelos de compra socialmente responsables en la adquisición de recursos y contratación de servicios.

Impulso a estrategias de reducción / eliminación de los impactos negativos de nuestra actividad en el entorno: reciclaje residuos, contaminación, circulación de vehículos....



<b>Objetivo</b>	<b>Acciones impulsoras</b>
<p><b>5.3</b> <b>Desarrollar la innovación en beneficio del paciente cooperando eficazmente tanto con agentes públicos como privados y aplicando sus resultados al propio sistema</b></p>	<p>Impulso a alianzas con proveedores de tecnología, favoreciendo la difusión de los avances tecnológicos incorporados en la OSI como fórmula de reconocimiento, prestigio y atracción de nuevas ideas.</p>
<p><b>5.4</b> <b>Generar una cultura de innovación entre los profesionales de Osakidetza</b></p>	<p>Impulso a la difusión de los logros profesionales a través de proyectos innovadores y de mejora, utilizando todos los canales de comunicación de la Organización.</p> <p>Utilización del Plan de Comunicación de la OSI para difusión de todas las iniciativas innovadoras puestas en marcha.</p> <p>Búsqueda de Innovaciones organizativas, tecnológicas y de proceso a través de prácticas de benchmarking.</p>
<p><b>5.5</b> <b>Gestionar la innovación</b></p>	<p>Despliegue del proceso de innovación en la OSI.</p>



Osakidetza

BILBAO - BASURTO  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
BILBAO - BASURTO



# Gosaria Hornitzaileekin Desayuno con Proveedores



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD



# Gosaria Hornitzaileekin / Desayuno con Proveedores





# Gosaria Hornitzaileekin / Desayuno con Proveedores



# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores



# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores



## UNIDAD DE COMUNICACIÓN

### Encuesta: "PROVEEDORES-2015"

El motivo de la siguiente Encuesta es conocer y valorar la opinión que Vd. tiene en relación a la interacción que mantiene con la Organización Sanitaria Integrada (OSI) Bilbao Basurto(en adelante org.) en el abastecimiento de material/prestación de servicios. Sus valoraciones serán tenidas en cuenta a objeto de mejorar nuestra interacción/relación cliente-proveedor.

Indique en la casilla correspondiente el tipo de material o servicio que provee a la OSI BB.

<input type="checkbox"/>	MAT. FARMACIA
<input type="checkbox"/>	MAT. SANITARIO
<input type="checkbox"/>	SERVICIOS (MANTENIMIENTO/LIMPIEZA...)

Valore los siguientes conceptos colocando una X donde proceda: 1-Deficiente ..... 10-Excelente

Nº	Ítem	Puntuación									
1	Claridad con que la org. te define sus requerimientos y necesidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Trato con las personas de la org. con las que me relaciono (amabilidad, confianza,...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Retroinformación que la org. me aporta sobre mi labor y la de mi empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La forma en que la org. recibe tus sugerencias, aportaciones, dificultades y problemas y las trata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Cumplimiento por la org. de sus compromisos de pago	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Valoración global de la relación con la org.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	El nivel de utilidad de las reuniones/contactos con la org. le parecen.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	El nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la org. le parece....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	La implicación de la org. ante nuevas ideas/proyectos por ustedes propuesto es....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	¿Qué grado de agilidad encuentra en la org. para responder a sus propuestas o demandas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11.- IDENTIFIQUE AQUELLOS ASPECTOS POSITIVOS QUE CONSIDERA TIENE LA ORG.

.....  
 .....

12.- ASPECTOS A MEJORAR POR PARTE DE LA ORG.

.....  
 .....

Muchas gracias por su colaboración

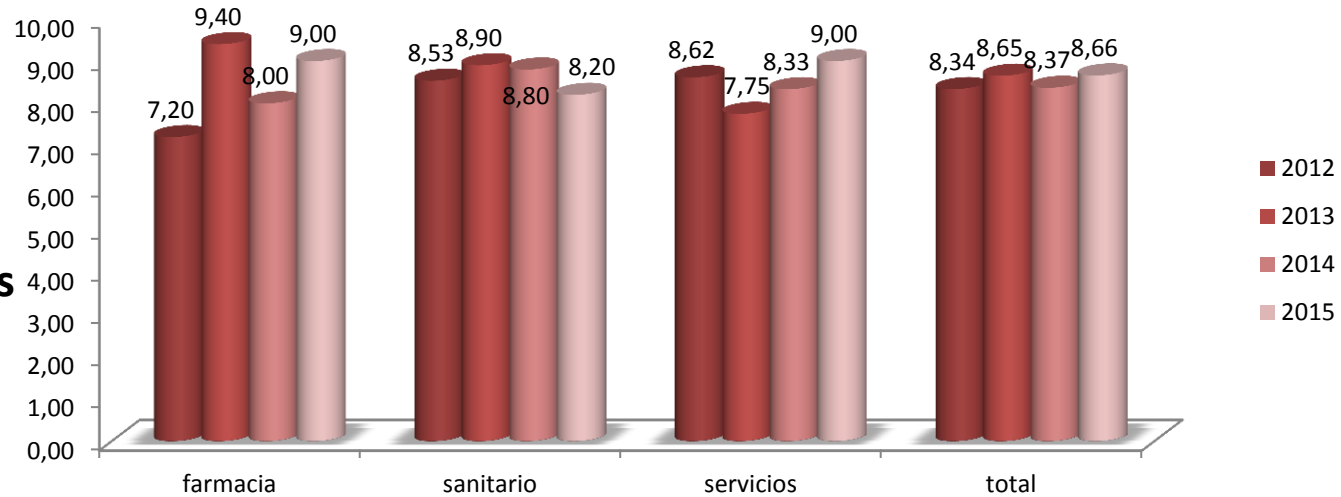
## Características de la encuesta

- 1 pregunta para seleccionar el grupo de proveedor(permite la segmentación).
- 10 Preguntas con valoración de 1 a 10 (escala Likert).
- Pregunta abierta para identificar “aspectos positivos”.
- Pregunta abierta para identificar “áreas de mejora”.

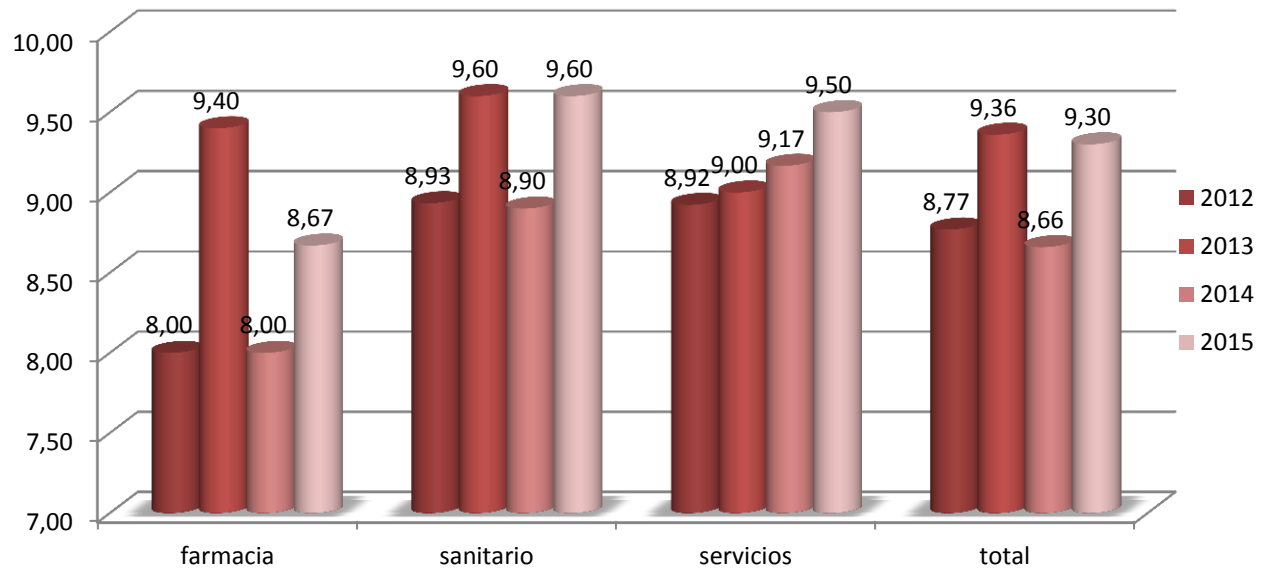


# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores

**1- Claridad con que la OSI Bilbao Basurto te define sus requerimientos y necesidades**



**2- Trato con las personas de la OSI Bilbao Basurto con las que me relaciono (amabilidad, confianza,...)**

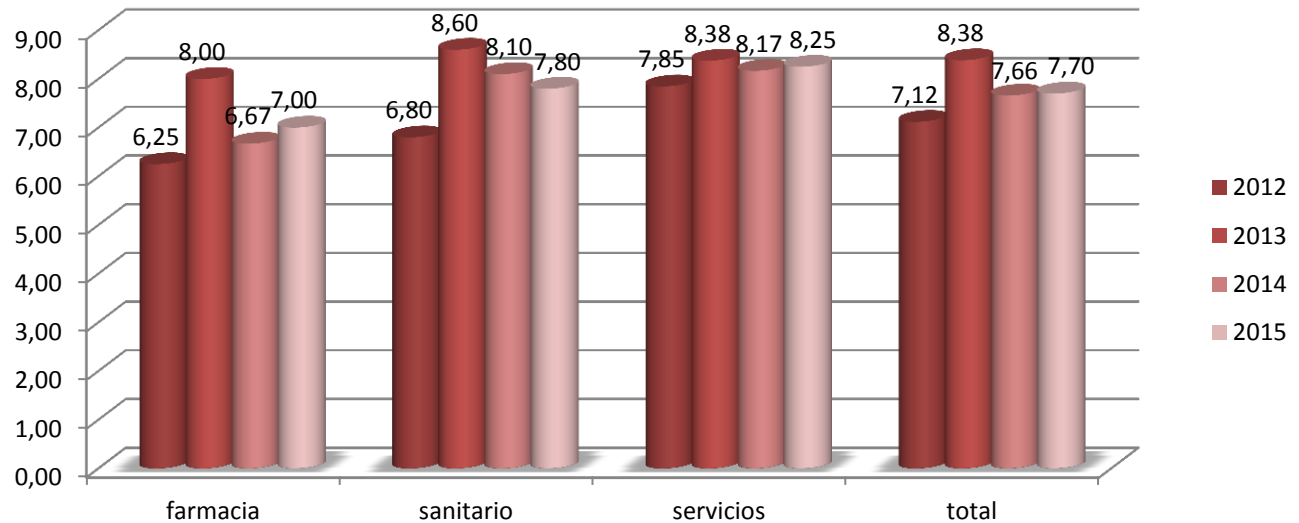




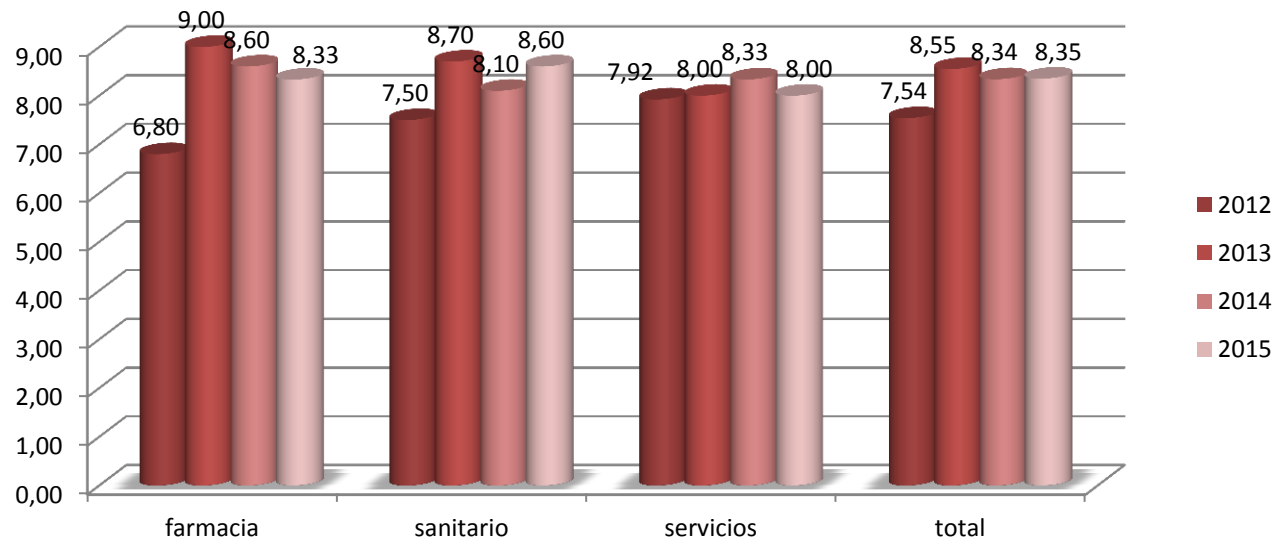


# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores

**3- Retroinformación que la OSI Bilbao Basurto me aporta sobre mi labor y la de mi empresa**



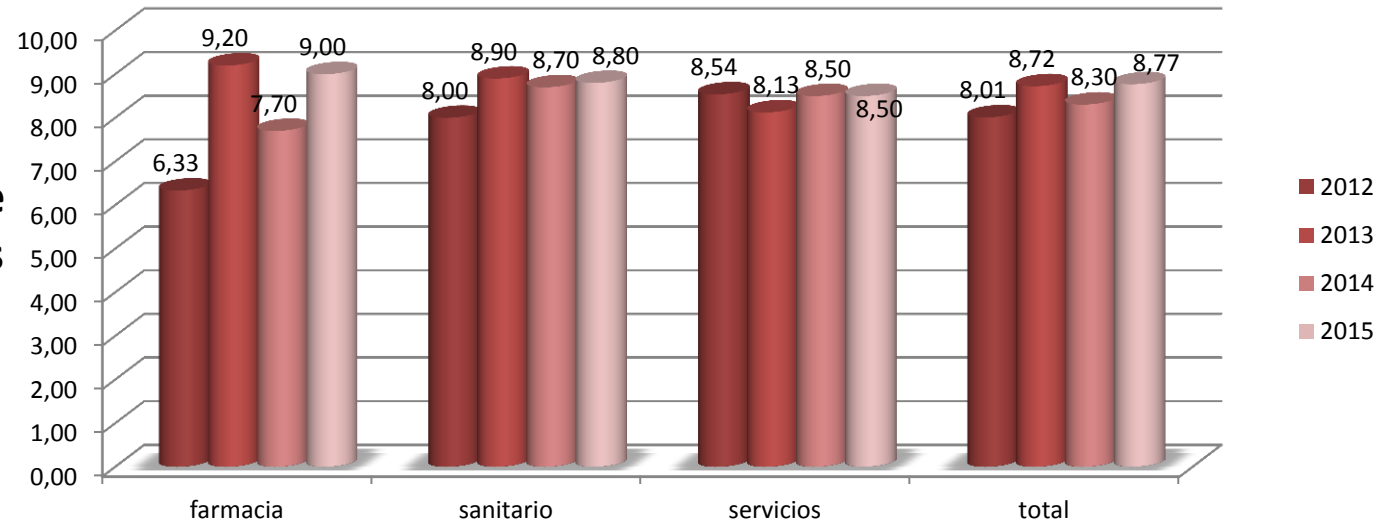
**4- La forma en que la OSI Bilbao Basurto recibe tus sugerencias, aportaciones, dificultades y problemas y las trata**



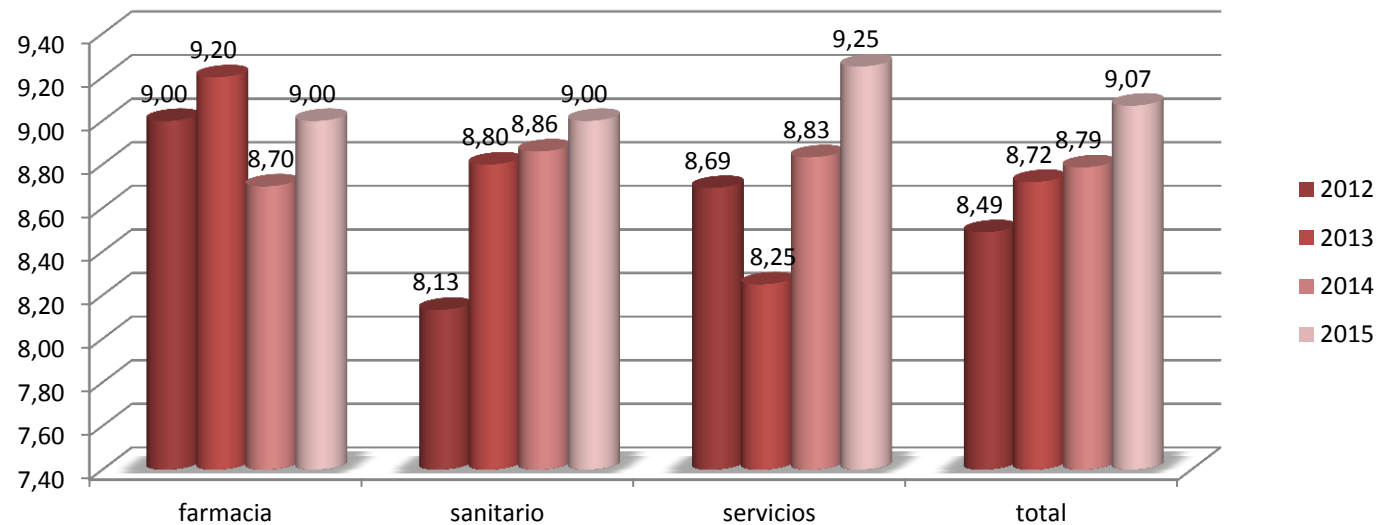


# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores

**7- El nivel de utilidad de las reuniones/contactos con la OSI Bilbao Basurto le parecen.....**



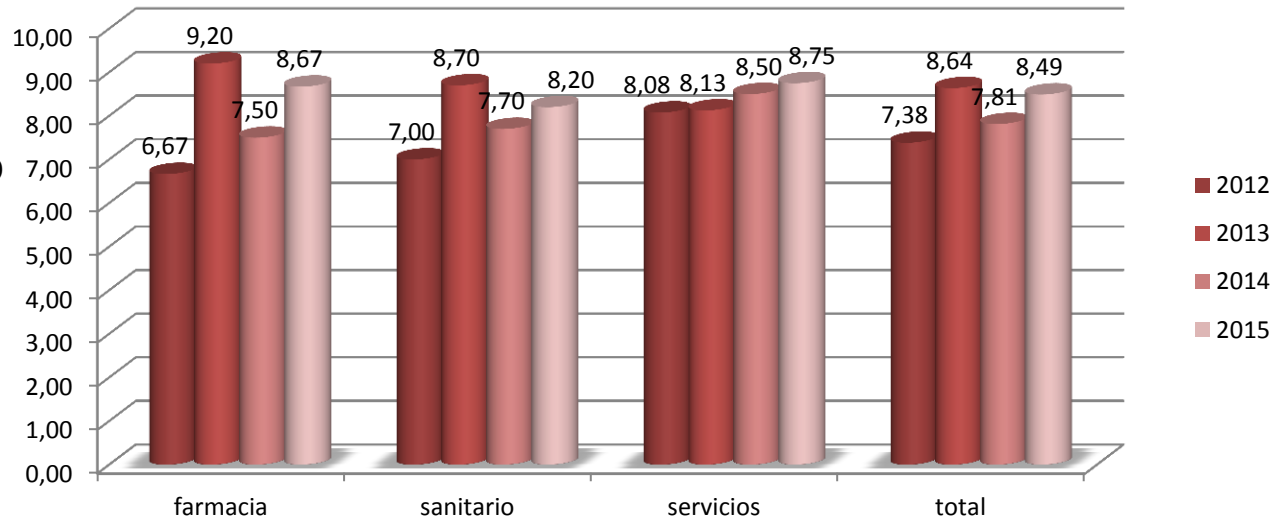
**8- El nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la OSI Bilbao Basurto le parece....**



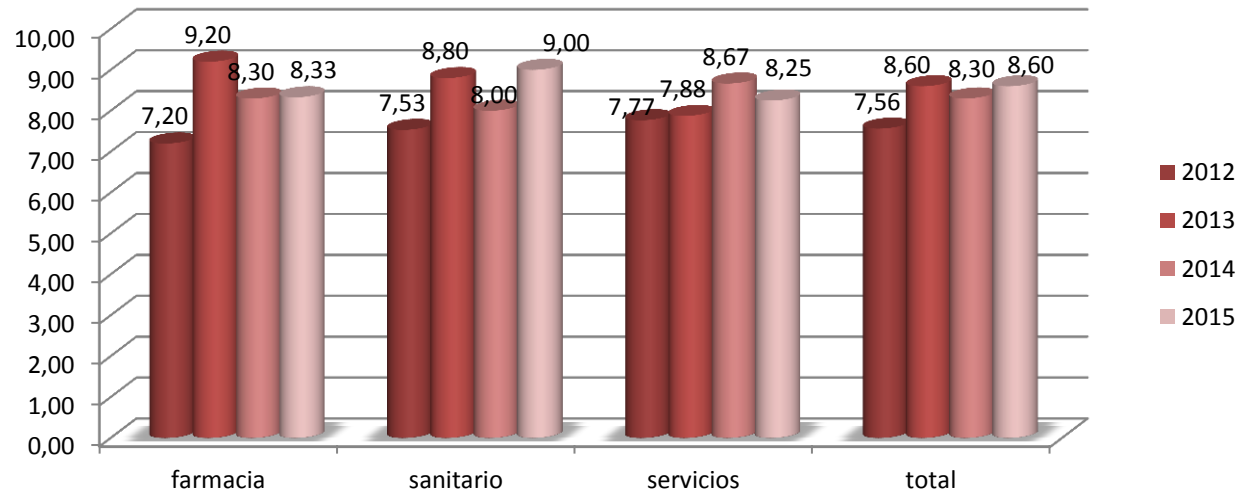


# Hornitzaileentzako inkesta / Encuesta de proveedores

**9- La implicación la OSI Bilbao Basurto ante nuevas ideas/proyectos por ustedes propuesto es....**

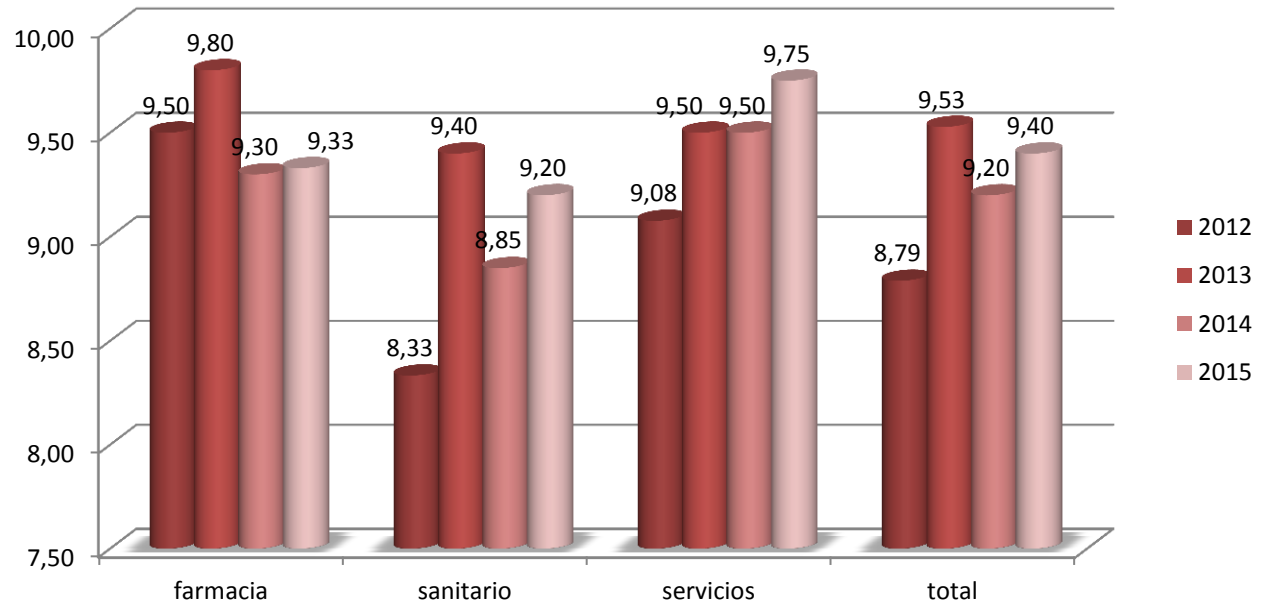


**10- ¿Qué grado de agilidad encuentra en la OSI Bilbao Basurto para responder a sus propuestas o demandas?**



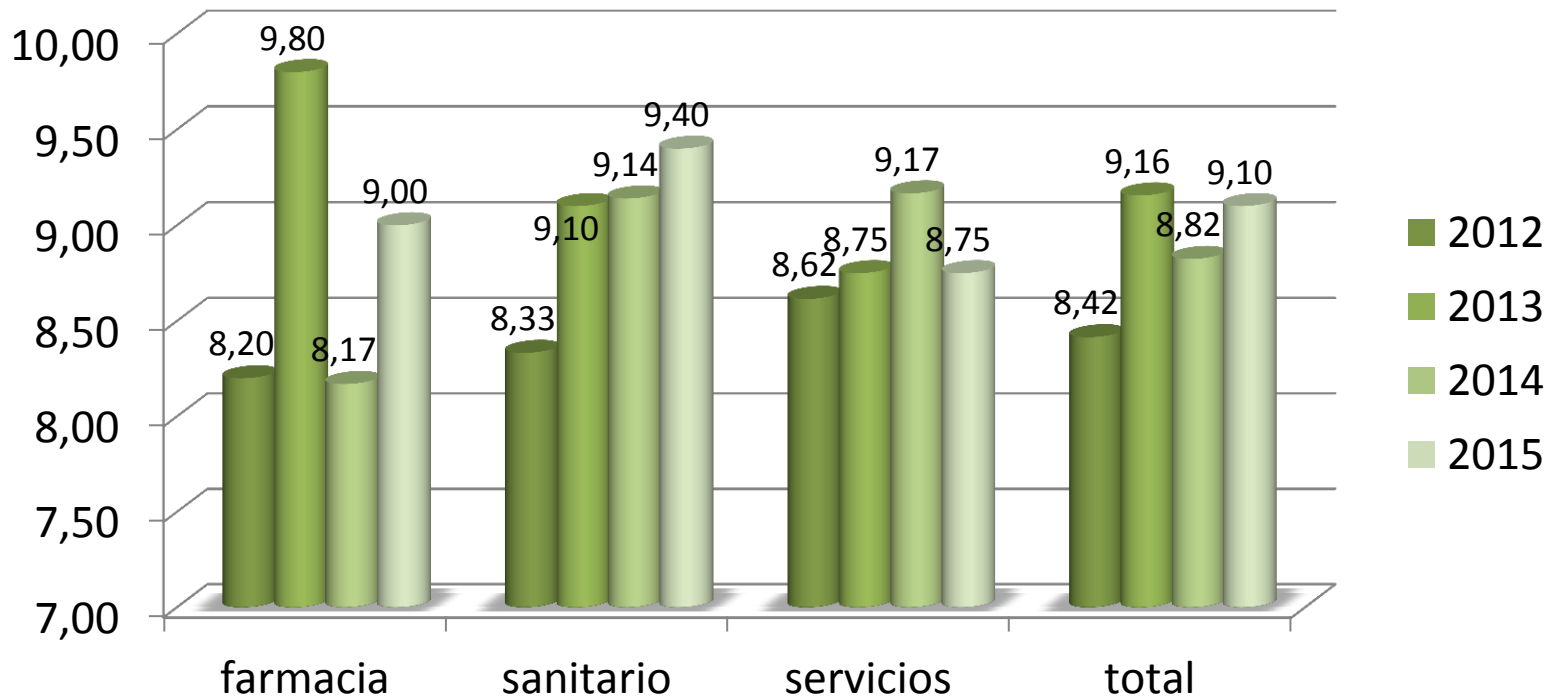


## 5- Cumplimiento la OSI Bilbao Basurto de sus compromisos de pago





## 6- Valoración global de la relación con la OSI Bilbao Basurto





## ASPECTOS A MEJORAR POR PARTE de la OSI BILBAO BASURTO

- TRANSPARENCIA Y DATOS EN LA WEB.
- MAYOR COMPROMISO CON LAS SUGERENCIAS DE AHORRO.
- INVERSIÓN EN NUEVA TECNOLOGÍA MÁS RENTABLE.
- AGILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE SITUACIONES EXCEPCIONALES.
- APORTAR MAYOR INFORMACIÓN AL PROVEEDOR SOBRE REQUERIMIENTOS O SATISFACCIÓN SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS.
- FLEXIBILIDAD ANTE NUEVAS TECNOLOGÍAS-INCORPORACIÓN RÁPIDA DE LA INNOVACIÓN(RETO ANTE CONCURSOS).

2015



Herramientas Ayuda

Soy un ciudadano Soy un profesional **Para empresas** Quiénes somos

Estás en: Inicio » Empresas Libro de tarifas | Nuestros centros | Prestaciones | Irekia |

# Contratación electrónica



### Servicios por internet

- Factura Electrónica
- Sanidad mortuoria
- Aguas de consumo
- Residuos sanitarios
- Tarjeta sanitaria
- Euskadi.net Empresas
- Empresas: ayudas y subvenciones

#### PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- Facturación electrónica
- Compra Pública Innovadora
- Establecimientos
- Centros hospitalarios
- Productos sanitarios
- Alimentos
- Residuos
- Oficina de farmacia
- Publicidad sanitaria
- Ortoprótesis
- Aguas



### Osakidetza

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSAKIDETA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

#### PERFIL DEL CONTRATANTE

- Formulario de Datos de Proveedores
- Osatek - Instrucciones internas de contratación
- Expedientes de contratación
- Suscribir alertas de anuncios

[Ver más información](#)

#### ACREDITACIÓN Y FORMACIÓN

- Ayudas y becas
- Reconocimiento de Interés Sanitario
- Docencia
- Acreditación de Formación Continuada
- Ordenación profesional

#### COMPRA PÚBLICA INNOVADORA

Un nuevo instrumento para impulsar la innovación desde la demanda pública

#### RECETA ELECTRÓNICA

#### OTROS TEMAS DE INTERÉS

- Tarifas por prestación de servicios
- Apoyo financiero a empresas
- Guía de la Comunicación de Euskadi
- Boletín Oficial del País Vasco
- Ayudas a pequeñas y medianas empresas y autónomos



## ***Periodo Medio de Pago a proveedores***

Conforme a los datos comunicados por las distintas Comunidades Autónomas al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, el ***Periodo Medio de Pago Global a Proveedores*** relativo al mes de septiembre de 2015 se ha situado en ***55,48 días***. Dicho periodo supera en ***25,48*** días al plazo máximo marcado en la normativa sobre morosidad, que actualmente asciende a 30 días.

35

Días



# ESKERRIK ASKO

16 de marzo de 2016

