

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información	Meta 2023	Resultado 2023	Situación del compromiso	Observaciones
Nos comprometemos a que todas nuestras Unidades de Atención Primaria (UAP) realicen anualmente al menos 1 actividad grupal directamente relacionada con educación y promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Promoción, prevención y educación para la salud	% UAP,s que al año realizan al menos una actividad grupal	Anual	100%	95,23%	NO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha
Garantizamos la atención materno-infantil por parte de nuestras matronas en el horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes dentro de alguno de los Centros de Salud de la O.S.I. Bilbao Basurto de Osakidetza.	Atención al embarazo, preparación maternal y post-parto	Tasa reclamaciones por no atención en horario deseado por 10.000 hab.	Anual	<0.05/10.000	1 reclamación	SUPERADO	
Garantizamos una atención al parto y al recién nacido de calidad y segura, en base a un proceso de actividades altamente protocolizadas y coordinadas entre los profesionales de los diferentes niveles asistenciales que intervienen en el mismo.		% de reingresos urgentes de púerperas en < 30 días		<0,8%	0,93%	NO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha
		% de episiotomías en partos eutócicos (normales)		<6,04%	4,15%	SUPERADO	
		Morbilidad neonatal en niños no ingresados		<0,9%	0,59%	SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas todavía en marcha
Nos comprometemos en el 100% de altas de usuarios y modificaciones de tarjeta sanitaria (TIS) a ofertar la posibilidad de prestación de servicio sanitario en euskera por parte del médico de familia.	Otros trámites administrativos	Número reclamaciones por no ser atendidos por médico euskaldun	Cuatrimestral	0 reclamaciones	1º CT= 0 2º CT= 0 3º CT= 1	SUPERADO SUPERADO NO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha
Nos comprometemos a continuar con nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras actividades, disminuyendo o manteniendo el consumo eléctrico por usuario respecto al año anterior en nuestros Centros Extrahospitalarios	Compromiso con la sostenibilidad	Consumo eléctrico	Anual	Disminuir o mantener resultado año previo	0,626 kWh/ usuario (Incremento 0.8%) (2022: 0,621 kWh/ usuario)	NO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha
Nos comprometemos a continuar con nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras actividades, mejorando la separación de residuos, reduciendo la cantidad de estos productos recogidos como "basura general" en nuestros centros Extrahospitalarios.		Volumen "basura general"			116.939.02 kg (Reducción 0,93 %) (2022: 118.038,57 kg)	SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas todavía en marcha
Nos comprometemos a que al menos el 90% de las reclamaciones interpuestas por los clientes y usuarios relacionadas con la OSI Bilbao-Basurto sean contestadas por escrito en un plazo igual o menor de 25 días naturales, a partir de su registro en cualquiera de nuestros centros y servicios.	Atención a sugerencias, quejas y reclamaciones	% reclamaciones contestadas en plazo igual o menos 25 días	Cuatrimestral	90,00%	1º CT= 92,94 % 2º CT= 89,81 % 3º CT= 90,99 %	SUPERADO NO SUPERADO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha
Nos comprometemos a una respuesta rápida de nuestros servicios de Radiodiagnóstico en la realización de exploraciones a los pacientes ingresados en el Hospital (demora media <=24 h.)	Procedimientos diagnósticos y terapéuticos	Demora media entre la solicitud de una exploración y la realización de la prueba en pacientes hospitalizados	Anual	Radiología convencional <=24 h.	10,49 horas	SUPERADO	
Nos comprometemos a dar un servicio de calidad y seguro a aquellos pacientes susceptibles de recibir la atención hospitalaria en su propio domicilio, haciendo énfasis en la evitación de recaídas que originen un reingreso en el Hospital (tasa de reingresos no programados <6%)	Hospitalización a Domicilio	% de Reingresos No Programados	Anual	<6%	4,93%	SUPERADO	
Nos comprometemos a dar un servicio seguro y ágil a aquellos pacientes susceptibles de recibir atención hospitalaria sin precisar de ingreso en planta, haciendo énfasis en la coordinación y agilidad de los diagnósticos y tratamientos precisos (estancia media <=160 minutos)	Hospitalización de día	Estancia media global (minutos) en unidad Hospital de Día	Anual	<= 160 minutos	141,1 min.	SUPERADO	

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información	Meta 2023	Resultado 2023	Situación del compromiso	Observaciones
Nos comprometemos a facilitar <b>información</b> clara y precisa sobre su enfermedad obteniendo de nuestros usuarios una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).	Compromiso con la información, trato y calidad de nuestra atención	Indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción anuales/bienales) segmentados por cada una de esas 4 grandes áreas	Anual / Bienal	>=7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
Nos comprometemos a atender a nuestros usuarios con un <b>trato</b> correcto y profesional obteniendo una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).	Compromiso con la información, trato y calidad de nuestra atención	Indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción anuales/bienales) segmentados por cada una de esas 4 grandes áreas	Anual / Bienal	>=7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
Nos comprometemos a prestar a nuestros usuarios una atención sanitaria de calidad, obteniendo una <b>satisfacción global</b> con nuestros servicios de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).	Compromiso con la información, trato y calidad de nuestra atención	Indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción anuales/bienales) segmentados por cada una de esas 4 grandes áreas	Anual / Bienal	>=7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
>=7,5				Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas	
Nos comprometemos a mantener en niveles adecuados los tiempos de espera para ser intervenido quirúrgicamente, de acuerdo a la tipología del proceso clínico (75% pacientes programados<= 28 días en procesos oncológicos y <=150 días en lista espera quirúrgica global)	Hospitalización / Cirugía Mayor Ambulatoria	Lista de espera quirúrgica (LEQ) en procesos <b>oncológicos</b> : 75 % (pacientes programados en <= 28 días, en puntos de corte)	Anual	75 % pacientes programados en <= 28 días	88,45%	SUPERADO	
		Lista de espera quirúrgica (LEQ) <b>GLOBAL</b> . 75 % (pacientes programados en <= 150 días, en puntos de corte)	Anual	75 % pacientes programados en <= 150 días	88,71%	SUPERADO	
Nos comprometemos a valorar diariamente el dolor que sienten todos nuestros pacientes ingresados (80% de registro de dicha valoración)	Hospitalización	% de pacientes con registro diario de valoración del dolor durante su ingreso	Anual	>80%	83,79%	SUPERADO	
Nos comprometemos a proporcionar una asistencia sanitaria de calidad y con énfasis en la prevención y evitación de infecciones nosocomiales (% infecciones nosocomiales inferior a media estatal, Estudio EPINE)	Transversal, Seguridad Clínica	% Infecciones nosocomiales (Estudio EPINE)	Anual	Inferior a media estatal	4,35%	SUPERADO	Estudio EPINE 2023 estado español: 6,50% pacientes con infección nosocomial
Nos comprometemos con la formación de nuestros Médicos Residentes de Formación Sanitaria Especializada, a través de programas formativos y prácticas clínicas de calidad, logrando una satisfacción de al menos 3,5 p. sobre 5, tanto a nivel global con el Servicio Clínico, como con la formación recibida	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Satisfacción Global con el Servicio donde se ha realizado la <b>Residencia</b> (encuesta escala 1-5 p.)	Anual	≥3,5 p sobre 5	4,41	SUPERADO	
		Satisfacción Global con la <b>formación recibida</b> (encuesta escala 1-5 p.)	Anual	≥3,5 p sobre 5	4,21	SUPERADO	
Nos comprometemos con la formación de nuestras futuras enfermeras, a través de una supervisión y apoyo continuos, así como con programas formativos y prácticas clínicas de calidad. Alcanzando unos niveles de satisfacción de al menos 3,5 p. sobre 5, tanto con la supervisión global recibida, como con las actividades de aprendizaje acometidas	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Satisfacción global de alumnas con la supervisión recibida (encuesta escala 1-5 p.)	Anual	≥3,5 p sobre 5	HOSPITAL: 4,28	SUPERADO	
					CENTRO DE SALUD: 4,55	SUPERADO	
		Satisfacción de alumnas con la integración de materias en las actividades de aprendizaje acometidas (encuesta escala 1-5 p.)	Anual	≥3,5 p sobre 5	HOSPITAL: 4,45	SUPERADO	
					CENTRO DE SALUD: 4,66	SUPERADO	
Nos comprometemos a impulsar la realización de actividades de I+D+i de nuestros profesionales, como motor de cambio y crecimiento social, organizacional y personal, manteniendo activos un número de investigadores, proyectos de investigación y ensayos clínicos no inferior al 90% respecto al año anterior	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Nº de Investigadores activos	Anual	≥90% año previo	120,31%	SUPERADO	77 investigadores en 2023, 64 en 2022
		Nº de proyectos de investigación y ensayos clínicos activos	Anual	≥90% año previo	123,57%	SUPERADO	173 ensayos y proyectos de investigación activos en 2023, frente a 140 en 2022
Nos comprometemos a proporcionar una asistencia en el ámbito sociosanitario ágil y coordinada, en colaboración con las instituciones y entidades del entorno, logrando una valoración global por parte del Equipo Evaluador (externo) del Contrato Programa Anual no inferior al 80%	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Valoración Global por Equipo Evaluador Externo de Contrato Programa en Apartado D3.13 "Coordinación Sociosanitaria"	Anual	≥80%	Dato no disponible	NO SUPERADO	Plan de Acciones Correctivas en marcha. Dimensión no evaluada en el Contrato Programa 2023

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información	Meta 2023	Resultado 2023	Situación del compromiso	Observaciones
Nos comprometemos a mantener unas condiciones hosteleras de calidad para nuestros pacientes ingresados, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 con el confort y limpieza de la habitación e instalaciones, así como respecto del menú servido	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con el confort de la habitación e instalaciones	Anual	≥7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Dimensión no evaluada en Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023. Abierto Plan de Acciones Correctivas
		Satisfacción (0-10 p.) con el menú servido		≥7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Dimensión no evaluada en Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023. Abierto Plan de Acciones Correctivas
		Satisfacción (0-10 p.) con la limpieza de la habitación e instalaciones		≥7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas
Nos comprometemos a mantener un entorno adecuado para favorecer la recuperación de nuestros pacientes ingresados, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 en cuanto al respeto a su descanso nocturno.	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con el respeto a su descanso nocturno	Anual	≥7,5	Dato no disponible	NO SUPERADO	Encuesta de satisfacción de Osakidetza 2023 con muestra insuficiente para OSI Bilbao Basurto. Abierto Plan de Acciones Correctivas
Estamos comprometidos con la prevención, detección precoz y atención a la violencia de género, a través de actividades tanto de formación y sensibilización de nuestra/os profesionales en dichas áreas (al menos 12 actividades/año), como de atención a las víctimas (nº de casos anuales detectados superior a 200. Fuente: Observatorio de violencia machista de la Diputación Foral de Bizkaia)	Transversal: aplicable a todos nuestros servicios asistenciales	Nº actividades formativas y/o sensibilización para nuestros profesionales en dichas areas	Anual	12	12	SUPERADO	
		Nº de casos detectados en dichas areas	Anual	>200	351	SUPERADO	Datos provisionales, aun no publicado Informe de la Diputación Foral de Bizkaia