

# Plan Estratégico 2003-2007



**BASURTUKO OSPITALEA  
HOSPITAL DE BASURTO**

**EUSKO JAURLARITZA**  
OSASUN SALA

**GOBIERNO VASCO**  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD



## Plan Estratégico 2003-2007

Las estrategias planteadas por el Hospital en esta década (1992-2002) tienen su inicio con la integración del Hospital de Basurto en la red sanitaria Osakidetza/Svs el año 1992 y han estado enmarcadas en esa misma política sanitaria de la red pública.

Durante el año 1995 Osakidetza/Svs, dando continuidad a su Plan de Calidad (1992) adoptó el Modelo EFOM de Calidad Total para dinamizar la gestión de sus Organizaciones sanitarias.

Dentro de este contexto, la Dirección del Hospital ha realizado el proceso de reflexión estratégica cuya finalidad es establecer la orientación del Hospital para los próximos años. Para este proceso se ha contando con la participación de diferentes miembros de todos los ámbitos del Hospital.

El Plan Estratégico 2003-2007 contiene los objetivos a los que el Hospital aspira, las metas y las pautas de actuación que considera necesario llevar a cabo para lograr dichos objetivos.

En el presente documento se presentan las conclusiones más significativas derivadas de dicha reflexión, pudiendo encontrar una información más detallada en la Intranet / Página Web.

### Misión

#### La razón de ser del Hospital de Basurto:

Proporcionar asistencia sanitaria especializada de calidad a los pacientes y usuarios de Bilbao y Bizkaia, con vocación docente e investigadora, contribuyendo con todo ello al desarrollo y bienestar de la comunidad.



## Objetivos

objetivo macro	indicador	meta 2003	meta 2007	
<b>PERSPECTIVA DE NEGOCIO</b>				
<b>N1</b>	<b>Ambulatorizar procesos</b>	% Ambulatorizados / ambulatorizables	46,64%	>52%
<b>N2</b>	<b>Aumentar la complejidad en régimen de hospitalización</b>	Complejidad	46383	>51000
<b>N3</b>	<b>Mejorar los sistemas de seguridad del paciente para evitar complicaciones</b>	INDICADORES ESPECIFICOS PARA CADA OBJETIVO ESTRATEGICO		
<b>N4</b>	<b>Optimizar los tiempos de estancia</b>	Estancia Media (días)	6,1 días	<5,7 días
<b>N5</b>	<b>Disminuir la demora de la lista de espera quirúrgica</b>	% Pacientes demora > 6 meses Demora media (días)	0% <60 días	0% <60 días
<b>N6</b>	<b>Mejorar la rapidez y agilidad del proceso de urgencias</b>	Tiempo medio total de permanencia en Urgencias (horas)	<11 horas	<9 horas
<b>N7</b>	<b>Disminuir la demora de la lista de espera de consultas intrahospitalarias</b>	% Pacientes demora > 1 mes_1ª C	45%	0%
<b>N8</b>	<b>Disminuir la demora de la lista de espera de pruebas complementarias</b>	% Pacientes demora > 1 mes	38%	0%
<b>PERSPECTIVA DEL CLIENTE</b>				
<b>C1</b>	<b>Aumentar la satisfacción con la rapidez/agilidad/listas de espera</b>	INDICADORES ESPECIFICOS PARA CADA OBJETIVO ESTRATEGICO		
<b>C2</b>	<b>Aumentar la satisfacción con el trato</b>	Media de respuestas positivas / total de respuestas	>90%	>96%
<b>C3</b>	<b>Aumentar la satisfacción con el confort y las instalaciones</b>	Media de respuestas positivas / total de respuestas	>80%	>95%
<b>C4</b>	<b>Aumentar la satisfacción con la calidad asistencial-técnica</b>	Media de respuestas positivas / total de respuestas	>90%	>96%
<b>C5</b>	<b>Aumentar la satisfacción con la información</b>	Media de respuestas positivas / total de respuestas	>80%	>94%
<b>PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS</b>				
<b>P1</b>	<b>Aumentar la satisfacción de los trabajadores</b>	% de respuestas positivas	39,8%	>46%
<b>PERSPECTIVA DE LA SOCIEDAD</b>				
<b>S1</b>	<b>Ser reconocidos como agente activo en el desarrollo social de Bilbao</b>	Nº de reconocimientos recibidos		
<b>S2</b>	<b>Reducir el impacto medioambiental</b>	INDICADORES ESPECIFICOS PARA CADA OBJETIVO ESTRATEGICO		

Estos Objetivos necesitarán, a su vez, el cumplimiento de otros objetivos de menor nivel a los que denominaremos "Estratégicos".

Cada Servicio estará influido por estos Objetivos Estratégicos, los cuales se han definido, a su vez, a un menor nivel en lo que llamamos "Pautas de Actuación".

## Valores

Los aspectos en los que se basan las formas de actuar y pensar de las personas del Hospital de Basurto:

- Compromiso con el servicio al paciente.
- Profesionalidad.
- Orientación a la mejora de resultados clínicos.
- Innovación y adaptación al cambio.
- Enseñar y aprender compartiendo conocimientos.

## Visión

#### Cómo desea ser el Hospital de Basurto:

"El Hospital de Basurto quiere ser reconocido como una organización comprometida con las necesidades sanitarias de la comunidad, la calidad asistencial y la mejora continua de sus resultados, la satisfacción de los pacientes y usuarios y el respeto al medio ambiente, así como por su dedicación en las áreas de docencia e investigación."

Esta Visión está definida en una serie de objetivos (Objetivos Macro) que son comunicados y desplegados a toda la Organización a través de los Servicios del Hospital.

**Hospital de Basurto**  
Avenida Montevideo, 18 • 48013 Bilbao  
Tfno. 94 400 60 00 • Fax: 94 400 61 80  
[www.hospitalbasurto.org](http://www.hospitalbasurto.org)