

TXOSTENA 2007

Koordinazio aretoa

EMERGENTZIAK EMERGENCIAS

EUSKERA

CASTELLANO

Gure helburua.

Zerbitzu ezkaintza

Gure ingurunea.

Gure lankideak.

Gure errekurtsioak.

Jarduera asistentziala.

Prestakuntzazko jarduera.

Nabarmen prozesuak.

Pazienteen satisfazioa.

Datu ekonomikoak.

Gure helburua.

Osakidetzako Zerbitzu-erakunde bat gara. Zuzeneko osasun-asistentzia eskaintzen dugu, giza eta material-baliabideak koordinatuz, egunean 24 orduz eta urtean 365 egunez, EAEko hospitales kanpoko eremuan larrialdi eta emergentzietako telefonen bidez egiten diren eskaerei erantzute aldera.



Zerbitzu ezkaintza

- Osasun-arloari buruzko informazio eskaintzea.
- Aholkularitza medikua: mediku-koordinatzaileek egindakoak.
- Telefonoz jasotako eskaerei osasun-erantzuna eskaintzea.
- Osasun-erantzuna eman ahal izateko, beharrezkoak diren errekurtsioak kudeatzea eta koordinatzea.
- Errekurtsio horien bidez emandako atentzioaren jarraipena egitea denbora errealean.
- Parte hartzen duten errekurtsio ez-medikalizatuei aholkularitza medikoa ematea.
- Prebentzio-jardueretan parte-hartzea eta kudeatzea.



Gure Ingurunea.

1.122.637



673.563

286.387

Guztira: 2.082.587 biztanl.



Gure lankideak.

Emergentziak	
Pertsonal ez-sanitarioa	86
Medikuak	63
Erizainak	42
Zuzendaritza	3

Kanpoko lankideak	
Garraio teknikariak	660
Erizainak	60
Medikuak	10
Teleoperadoreak	8
Helikopteroen lankideak	6
Medikuek etxera bisita	Behar direnak
Erizainek etxera bisita	Behar direnak

-
-
-
-
-
-



Gure errekurtsioak.



COORDINAZIO-ZENTROAK

3



HELIKOPTERO MEDIKALIZATUA

1



BEA ANBULANTZIAK

10



OBE ANBULANTZIAK

60



BEE ANBULANTZIAK

10



MEDIKUAK/ERIZAINAK

Behar direnak

- _____
- _____
- _____



Jarduera asistentziala.

Deiak jasotak	486.970	
	2.007	Dif 2006-7
Atenditutako gertakari-kopuruak	298.675	3,56%
Telefonoz atenditutako kontsultak	66.252	3,80%
Errekurtsoen mobilizazioak		
BEA anbulantziak	18.987	16,59%
Helikoptero medikalizatua	184	---
BE erizaindegiaz anbulantziak	5.239	88,60%
OBE anbulantziak	117.744	10,19%
Medikuek etxera bisita	56.701	4,25%
Erizainek etxera bisita	3.020	10,42%
Hitzartutako anbulantziak	17.489	18,11%



Prestakuntzazko jarduera.

Kanpo prestakuntza.

Ikastaroak	18
Ikasleak	261
Irakasleak	62

Etengabeko prestakuntza.

Orduak	1745
---------------	-------------



Nabarmen prozesuak.

SCACESTen fibrinolisiak.

38

ICTUS kodea prozesua.

291

Prebentzio-jarduerak.

43



Pazienteen satisfazioa.

Satisfazio orokorra: Emergentziak zerbitzuko erabiltzaileen %90ak adierazi du Oso edo Nahiko pozik dagoela

Espero dena betetzea: inkestatutako 3 pertsonatik batek (%32, 1) beren itxaropenak gaindituta ikusi zituztela.

Profesionalek emandako tratua: Inkestatutako laginaren %98,6ak Oso Ontzat edo Ontzat jo zuen jasotako tratua.

Telefono bidezko arretaren erabilerratasuna: %94,5a baikor agertzen da itxaronaldia baloratzean

Baliabidearen erantzun tartea: Inkesta egindako lau pazientetik hiruk bidalitako baliabidea (anbulantzia edo helikopteroa) heldu arteko itxaronaldia laburtzat edo oso laburtzat jo zuten.



Datu ekonomikoak.

GASTUAK

FUNTZIONAMENDU-GASTUAK

Produktu farmazeutikoen kontsumoa	64.072
Material sanitarioa	133.269
Beste hornidurak	718.010
Bestelako ustiapen-gastuak	555.549
Funtzionamendu-gastuak guztira	1.470.900

PERTSONAL-GASTUAK

Soldatak, lansariak eta antzekoak	10.513.060
Gizarte-zamak	2.571.259
Pertsonal-gastuak guztira	13.084.319

GUZTIRA

14.555.219

SARRERAK

PROGRAMA-KONTRATUA. SARRERAK	13.019.188
BESTE SARRERAK ZERB. PRESTAZ.	1.505.265
GAINERAKO SARRERAK	89.603

GUZTIRA

14.614.056

USTIAPEN EMAITZA	58.837
FINANTZA EMAITZA	54.688
EZ OHIZKO EMAITZA	-14.079

EKITALDIAREN EMAITZA

99.446



Nuestra Misión.

Cartera de servicios

Población atendida.

Nuestros profesionales.

Nuestros recursos asistenciales.

Actividad asistencial.

Actividad formativa.

Procesos singularizados.

Satisfacción de los pacientes.

Resultados económicos.

Nuestra Misión.

Somos una Organización de Servicios de Osakidetza que prestamos asistencia sanitaria directa, coordinando y movilizamos medios humanos y materiales durante las 24 horas los 365 días del año, para dar respuesta a la demanda de urgencia y emergencia formulada a través de los teléfonos habilitados a tal efecto, en el ámbito extrahospitalario de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



Cartera de servicios

- **Consultoría médica.**
- **Asignar respuesta sanitaria a las demandas que acceden telefónicamente al sistema.**
- **Gestionar y coordinar los recursos necesarios para dar respuesta sanitaria.**
- **Realizar seguimiento de la atención, a tiempo real, prestada por dichos recursos.**
- **Asesoramiento facultativo a los recursos intervinientes no medicalizados.**
- **Gestión y participación en dispositivos preventivos.**
- **Proporcionar información relativa al ámbito sanitario.**



Población atendida.

1.122.637



673.563

286.387

Total: 2.082.587 habs.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



Nuestros profesionales.

Emergentziak	
Personal no sanitario	86
Médicos	63
Enfermería	42
Dirección	3

Profesionales externos	
Técnicos transporte	660
Enfermería	60
Médicos	10
Teleoperadores	8
Profesionales Helicóptero	6
Médicos a domicilio	a demanda
Enfermería a domicilio	a demanda



Nuestros recursos asistenciales.



3



1



10



60



10



A
demanda

-
-
-



Actividad asistencial.

N° de llamadas	486.970	
	2.007	Dif 2006-7
N° de incidentes atendidos	298.675	3,56%
N° de consultas resueltas telefónicamente	66.252	3,80%
Movilizaciones de recursos		
Soporte vital avanzado	18.987	16,59%
Helicóptero medicalizado	184	---
Soporte vital con enfermería	5.239	88,60%
Soporte vital básico	117.744	10,19%
Médicos a domicilio	56.701	4,25%
Enfermeras a domicilio	3.020	10,42%
Ambulancias no asistenciales	17.489	18,11%



Actividad formativa.

Formación externa.

Nº Cursos	18
Alumnos formados	261
Profesores	62

Formación interna.

Nº horas	1745
-----------------	-------------



Procesos singularizados.

Fibrinolisis en SCACEST.

38

Proceso Código ICTUS

291



Dispositivos preventivos.

43



Satisfacción de los pacientes.

Satisfacción global: El 90% de los usuarios de Emergentziak declara sentirse Muy satisfecho o Bastante satisfecho.

Cumplimentación de expectativas: Una de cada 3 personas (32,1%) encuestadas vieron superadas sus expectativas.

Trato humano: El 98,6% de la muestra encuestada lo percibe como Muy Bueno o Bueno.

Accesibilidad telefónica: El 94,5% de la muestra estudiada valora positivamente el tiempo de espera.

Tiempo de espera del recurso: Tres de cada cuatro pacientes encuestados percibieron el tiempo de espera hasta la llegada del recurso enviado como corto o muy corto.



Resultados económicos.

GASTOS

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Consumo de productos farmacéuticos	64.072
Material sanitario	133.269
Otros aprovisionamientos	718.010
Otros gastos de explotación	555.549
Total gastos de funcionamiento	1.470.900

GASTOS DE PERSONAL

Sueldos, salarios y similares	10.513.060
Cargas sociales	2.571.259
Total gastos de personal	13.084.319

TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN	14.555.219
------------------------------------	-------------------

INGRESOS

INGRESOS CONTRATO PROGRAMA	13.019.188
OTROS INGRESOS PREST.SERV	1.505.265
INGRESOS ACCESORIOS	89.603

TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	14.614.056
--------------------------------------	-------------------

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	58.837
RESULTADO FINANCIERO	54.688
RESULTADO EXTRAORDINARIO	-14.079

TOTAL RESULTADO	99.446
------------------------	---------------

