

## DATOS DE LA ENTIDAD

1.- Nombre de la entidad:	Organización Sanitaria Integrada Osakidetza Barrualde-Galdakao
2.- Sector:	Servicios
3. Número de trabajadores:	2.479
4. Página web:	<a href="https://www.osakidetza.euskadi.eus/barrualde-galdakaoko-esiaren-ataria/">https://www.osakidetza.euskadi.eus/barrualde-galdakaoko-esiaren-ataria/</a>
5.- Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipo de clientes...):	<p>La Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao, en adelante OSI BG, se constituyó en 2014 con la asociación de dos organizaciones sanitarias que prestaban asistencia sanitaria a la misma población de referencia: Hospital de Galdakao Usansolo y Comarca Interior de Atención Primaria. Ambas organizaciones eran referentes en los modelos de calidad e innovación y constituyeron una única organización sanitaria con un papel claro y consensuado: trabajar para mejorar la salud de los ciudadanos. La atención integrada es una de las líneas estratégicas del Departamento de Sanidad de Osakidetza, con la que se busca una mayor continuidad y eficiencia en la atención sanitaria. Esta integración da coherencia a las organizaciones ya ligadas por su ámbito geográfico y busca sinergias entre los diferentes niveles del sistema sanitario para aumentar la coordinación y la eficiencia en los servicios de salud.</p> <p>Ámbito</p> <p>La OSI Barrualde-Galdakao se caracteriza por una gran dispersión geográfica que atiende a una parte importante del territorio histórico de Bizkaia. Por el norte, abarca las comarcas de Busturialdea y Lea Artibai, atravesando Arratia y Duranguesado y llegando hasta Gorbeia, incluyendo la de Aiaraldea en Álava. La Entidad presta servicio a un total de 308.952 habitantes.</p> <p>En total son 77 centros de salud y un equipo humano de unos 2.500 personas. Entre estos centros de salud se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hospital Universitario Galdakao - Usansolo</li><li>• Hospital de Gernika-Lumo</li><li>• 17 unidades de atención primaria de las que dependen 4 ambulatorios (Basauri, Galdakao, Durango y Llodio), 13 centros de salud y 57 consultorios.</li></ul> <p>El Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco establece los criterios para la contratación de la asistencia sanitaria –cartera de servicios, compromisos de calidad y financiación de la prestación sanitaria– a través del denominado «Programa - contrato». En el caso de la OSI de BG, este contrato de programa representa el 99% de la financiación para la prestación sanitaria de los ciudadanos de la zona.</p>

## Misioa



Gure biztanleen osasun-beharrei erantzutea, sozialki arduratsua den kalitatezko zerbitzua eskainiz

Arretaren kalitatea

Pazienteentzako **segurtasuna**

**Irisgarritasuna** osasun-prestazioetara

Arretaren **Jarraitutasuna/koordinazioa**

Pazienteei **Informazioa** ematea

Asistentziaren **humanizazioa**

Osasun-beharrak

**Osasunaren sustapena**

**Gaixotasunaren prebentzioa**

**Gaixotasunaren arreta**

## Ikuspegia

**Osasun-emaiza** bikainak lortzen dituen erakundea izatea, **kalitatezko** eta gertuko arreta eskaintzen duena, **eraginkortasuna** eta **herritarren parte-hartzea** bilatzen duena eta **ikerketaren** eta **irakaskuntzaren** bidez ezagutza sortzen laguntzen duena.



[Organigrama](#)

[Plan Estratégico OSI Barrualde-Galdakao, 2022-2025](#)

[Memoria 2021 OSI Barrualde-Galdakao](#)

## Datos de contacto

**Nombre del interlocutor apellidos:** Leire Sagastizabal

**Email:** Leire.sagastizabalbidarte@osakidetza.eus

**Teléfono:** 626721330

KUDEAKETA AURRERATUA  
**EUSKALIT**  
GESTIÓN AVANZADA



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

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

<b>1.- Título de Buena Práctica:</b>	<b>Activación de la atención en euskera en la Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao de Osakidetza</b>
<b>2.- Explicación de la buena práctica:</b>  ¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene?  ¿Cuáles son los beneficios, los resultados obtenidos?	<b>Introducción</b>  En 2015 comenzamos a registrar la opción lingüística de los ciudadanos de nuestra comarca, es decir, en qué idioma querían comunicarse oralmente en la práctica asistencial.  Con el inicio de esta elaboración, se vio la necesidad de reorganizar los recursos humanos a la luz de la competencia lingüística de nuestros profesionales, con el fin de ofrecer una atención sanitaria acorde con la opción lingüística del ciudadano. Y así lo hemos hecho, para empezar en atención primaria, donde se realiza la oferta y el seguimiento sistematizado de la misma, también en atención especializada. En la actualidad contamos con una amplia oferta activa fija en euskera en las consultas externas de atención especializada.  <b>Datos de la situación lingüística de nuestro ámbito de actuación:</b>  Esta es la foto de la situación del perfil en nuestro ámbito de actuación. En nuestra comarca, el 64% de la población es euskaldún. Estamos geográficamente muy dispersos: Tenemos pueblos pequeños euskaldunes – como Lekeitio-, así como otros medianos y grandes con muchos ciudadanos, como Basauri.  Los puestos de trabajo del sector sanitario en Osakidetza tienen el nivel B2 del marco de referencia europeo. Cerca del 62% de los y las profesionales tienen un nivel de dificultad del euskera superior al exigido en el puesto de trabajo.  <b>Activación de la oferta de atención especializada en euskera</b> <b>a) Los antecedentes son:</b>  1.-Como ya se ha comentado, desde el año 2015 se está registrando la lengua preferente de nuestros usuarios para la comunicación oral en la atención asistencial. Esta tarea se canaliza desde Atención Primaria.  Por el momento, en nuestra población se ha registrado cerca del 77%, de los cuales 66,5 (28%) han elegido el euskera para comunicarse oralmente con nosotros.  2.- Para dar respuesta a esta demanda, y dado que el registro de la opción lingüística se ha canalizado desde Atención Primaria (AP), se procedió en primer lugar a la reorganización de los recursos humanos de la misma, con el fin de ofrecer a la persona que opta por el euskera la posibilidad de asignar un grupo asistencial bilingüe o de modificar el no bilingüe si lo tiene asignado, garantizando así la comunicación oral para la atención sanitaria del circuito.  Como no podía ser de otra manera, el número se ha conseguido en colaboración con todos los jefes de servicio. Se les explicó la intención, se

adaptó el procedimiento para la gestión de los Cupos y se ofreció formación a los responsables del Área Administrativa encargados del registro para su correcto cumplimiento. Se realiza una vez al mes el seguimiento sistemático del registro, se recibe dos veces al año a los equipos asistenciales y hacemos llegar a nuestros jefes y secretarios dos o tres veces al año información sobre el número de unidades que no tienen asignada la opción lingüística para facilitar el registro.

Posteriormente hemos dado el salto a la atención especializada. Nuestro primer reto ha sido hacer una oferta básica y activa, que en la actualidad está ligada a la mayoría de las especialidades.

Para ello, como no podía ser de otra manera, hemos colaborado con los jefes de servicio en la reorganización de los recursos humanos con los que cuentan y en la consolidación de la oferta de circuitos asistenciales en euskera de la mano de personas con perfil lingüístico. En el caso de ginecología, por ejemplo, el propio jefe de servicio, Txema Aritzeta, nos explica a continuación cómo se han organizado en su servicio para posibilitar la activación de la oferta: "Tras una reunión con la Dirección de Personal y el Servicio de Euskera comprobamos la competencia lingüística de los profesionales. Teniendo en cuenta estos datos, se ha comprobado en qué medida era posible que los pacientes, tanto en las consultas externas de los centros ambulatorios como del Hospital de Usansolo, puedan ofertar activamente agendas en euskera. El resultado de esta elaboración, en Gernikaldea, se ha conseguido gracias al compromiso e implicación de los profesionales del servicio:"

GERNIKA KIUKO KONTSULTETAN H				
ZERBITZUA/ ATALA	Especialitateen zentroa	medikua	kontsulta egunak	ordutegia
ANESTESIA-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	1 martes al mes + consulta de los viernes	10:30-12:30
APARATO DIGESTIVO-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	Ma, Vi	
KARDIOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	taldea, Onaindia eta Urkullu	Lu, Mi, Ju,	09:30-13:35
KIRURGIA OROKORRA	GERNIKA-LUMO OSP	Mateo dk.	Ma (2ª y 4ª semana del mes) + Ju	10:30-14:10
KIRURGIA OROKORRA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP		Ma (1ª y 3ª semana del mes)	10:30-14:10
DERMATOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Bilbao dk. Pretel dk.	Lu, Mi Ma, Ju	10:00- 12:55
ENDOKRINOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP	Arteaga dk.	Ju	08:40-14:15
ENDOKRINOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Dublang dk.	Lu	08:40-14:15
GINEKOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	Lu	08:30-13:10
			Ma, Mi	08:30-13:55
			Vi	09:30-14:10
GINEKOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Taldea	Ju	08:30-13:55
GINEKOLOGIA BERMEO OZ			Vie	
GINEKOLOGIA LEKEITIO OZ			Mie	
GERNIKAKO EMAGINA	GERNIKA-LUMO OSP	Castañeda dk.	Lu, Ma, Mi, Ju, Vi	08:00-15:00
GERNIKALDEAKO EMAGINA	GERNIKA-LUMO OSP	Idoia Briones	Ma, Ju	08:00-15:00
NEUROLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Vazquez dk.	Lu	
		Mediavilla dk.	Ma	
		Vazquez dk.	Mie	
		Lertxundi dk.	Mi	08:30-12:34
OFTAMOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP			
OFTALMOLOGIA-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	Basterretxea dk.	Lu	08:30-12:40
		De Cincunegui dk.	Ma	08:30-12:40
		Gorostiza dk.	Mie	
		Gorostiza dk.	Ju	08:30-12:40
		Gorostiza dk.	Vie	10:00-12:40

#### Procedimiento de gestión de la oferta

3.- Se ha definido el procedimiento para la gestión de la oferta de atención especializada en euskera (en el caso de especialidades con agendas bilingües, siguiendo el procedimiento establecido, los usuarios que hayan optado por el euskera serán citados con el especialista euskaldún. En el caso del paciente con euskera por defecto identificado en el software aparecerá con el símbolo “e”. En este caso, los gestores de citas consultarán la agenda de atención especializada —manuales de citas (figura anterior) —, y si es posible, concertarán la cita en esas horas, siempre que se compruebe que ello no implica una demora superior, en cuyo caso se informará al usuario y será él quien decida qué hacer.

En los casos en que no exista posibilidad de elección en el Centro de Salud de referencia de la persona usuaria, o bien que suponga una espera superior, el volante será dirigido a la Admisión de Consultas Externas del Hospital de Usansolo (HGU). Desde ella, y a la luz de los datos disponibles, se ofrecerá al paciente la posibilidad de acudir a otro centro sanitario dentro de la organización. En este caso también será él quien decida qué hacer.

4.-Y como no, se *ha* formado a los responsables de las citas para explicarles cómo hacer la oferta.

***La operación es totalmente lógica, tenemos recursos, estamos registrando la opción de perfil,*** lo conocemos y hay demanda. Por tanto, teniendo en cuenta estas variables, se ha procedido a la organización y prestación activa de la atención especializada en euskera. Así, desde el **21 de octubre de 2019**, la atención a los usuarios que hayan optado por el euskera, así como a los que lo soliciten, se realizará en euskera.

#### 4. Próximos pasos

Queda aún un largo camino por recorrer para realizar y ampliar adecuadamente la activación de la oferta de atención especializada en euskera. De este modo, nos falta responder a la vieja exigencia de identificar las agendas bilingües en la aplicación informática y, por otro lado, incorporar a los profesionales de enfermería a la oferta, como se ha hecho en atención primaria, para formar equipos asistenciales bilingües que permitan realizar todo el circuito de atención sanitaria en euskera.

Esta nueva dinámica de la oferta de servicios exige, por supuesto, un seguimiento continuo para detectar y resolver las posibles incidencias y continuar su difusión.

Llegados a este punto, nos llegó a la pandemia y apenas hemos avanzado.

#### 5. Liderazgo

En palabras de Txema Aritzeta: “El liderazgo es importante para la activación de la oferta. Como he dicho antes, ha sido posible realizar esta oferta en el Servicio de Ginecología. ¿Por qué? porque creemos que la atención al paciente en el idioma elegido por él es, además de un derecho propio, un indicador de un servicio de calidad. En cualquier caso, es muy importante informar a los profesionales, así como aclarar qué se les pide y actuar de la forma acordada”.

# DOCUMENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

## LEHEN MAILAKO ARRETAN KUPOAK KUDEATZEKO PROZEDURA, ETA ESPEZIALISTA ELEBIDUNAREN KONTSULTA-ARRETAREN ESKAINTZA KUDEATZEA

Kodea: Data: 2019/04/29 2. orr.

### 4.-JARDUTEKO FLUXUGRAMA – EUSKARAZKO ARRETA ESPEZIALIZATUAREN ESKAINTZA, EUSKARAREN ALDEKO HIZKUNTZA HAUTUA EGIN DUTENEI EDO ESKATZEN DUTENEI :

