

La comunicación es salud


En OSATEK trabajamos para ayudar a las personas que atendemos y, en nuestra labor, la comunicación es el principal y más importante instrumento con el que contamos.

Una buena comunicación es la clave para la buena calidad de un servicio. Una buena comunicación es la comunicación espontánea que no entorpece la comprensión entre personas; es la comunicación cercana que permite a las y los pacientes explicar su dolencia o sus problemas de manera tranquila; es la comunicación segura que se interpreta adecuadamente, es la comunicación clara y concisa que hace que las indicaciones de las y los profesionales de la salud sean entendidos sin dificultad y con precisión.


Si deseamos mejorar la comunicación en nuestros servicios asistenciales, debemos facilitar a cada paciente que se exprese en la lengua oficial en la que sienta mayor comodidad y seguridad.

Como ya sabemos, cada vez más usuarios y usuarias prefieren recibir nuestros servicios en euskera, puesto que, además de tener derecho a ello, en dicha lengua sienten mayor seguridad y confianza. Y en OSATEK hemos de hacer todo lo posible a fin de respetar la elección de idioma de la ciudadanía.



El símbolo , identificativo de los servicios asistenciales y profesionales bilingües

A medida que se desarrolla el 1^{er} Plan de Normalización del uso del Euskera en OSATEK (2018-2022), cada vez somos más las y los profesionales preparados y acreditados para ofrecer un servicio asistencial de calidad en euskera. Sin embargo, en muchas ocasiones, las personas pacientes y usuarias que acuden a nuestros centros tienen dificultades a la hora de identificar al personal bilingüe. Por tal motivo, y tal y como se hace en Osakidetza, hemos creado el símbolo , que, a partir de ahora, permite identificar visualmente a aquellos centros y profesionales de OSATEK con los que es posible comunicarse en euskera.

Profesionales que entienden euskera, imprescindibles:

Entre nuestros profesionales, no son pocos los que tienen un nivel de euskera bajo o medio: porque están aprendiendo, porque lo aprendieron hace tiempo y no tienen costumbre de utilizarlo, etc. Estos y estas profesionales son capaces de entender las entrevistas habituales de trabajo, pero quizá aún no se atreven a responder en euskera. También esos y esas profesionales son absolutamente imprescindibles en este proceso de promoción del uso del euskera: porque entienden al paciente y, así, no le obligan a cambiar de idioma. Para estos y estas profesionales hemos creado expresamente otro símbolo: la letra e con una oreja .

La campaña “OSATEKen ere, euskaraz bai sano!”

Con la finalidad de dar a conocer los símbolos  y  tanto entre el personal de OSATEK como entre las personas pacientes y usuarias de nuestros centros, hemos puesto en marcha esta campaña, con la que se pretende obtener la mayor difusión posible, a fin de explicar y difundir el significado de esos símbolos, y animar a profesionales y ciudadanía a utilizar el euskera en OSATEK con total naturalidad.

Los dos símbolos se distribuirán y utilizarán en diferentes soportes ante las personas pacientes y usuarias: en las tarjetas identificativas, en los rótulos de los mostradores, en carteles, etc.

Este proyecto solo se desarrollará con éxito con la colaboración de las y los profesionales de OSATEK, principalmente con la participación del personal euskaldún y del que está aprendiendo euskera o tiene un nivel bajo-medio, pero también con el debido cumplimiento del protocolo de uso de las lenguas oficiales por parte de quienes no saben euskera. Así conseguiremos dar un paso importante en la mejora de la comunicación y la calidad de nuestros servicios asistenciales, y las personas pacientes y usuarias nos lo agradecerán sinceramente.

Si quieres participar en esta campaña
o recibir más información: euskara@osatek.eus



OSATEKen ere,
euskaraz bai sano!

