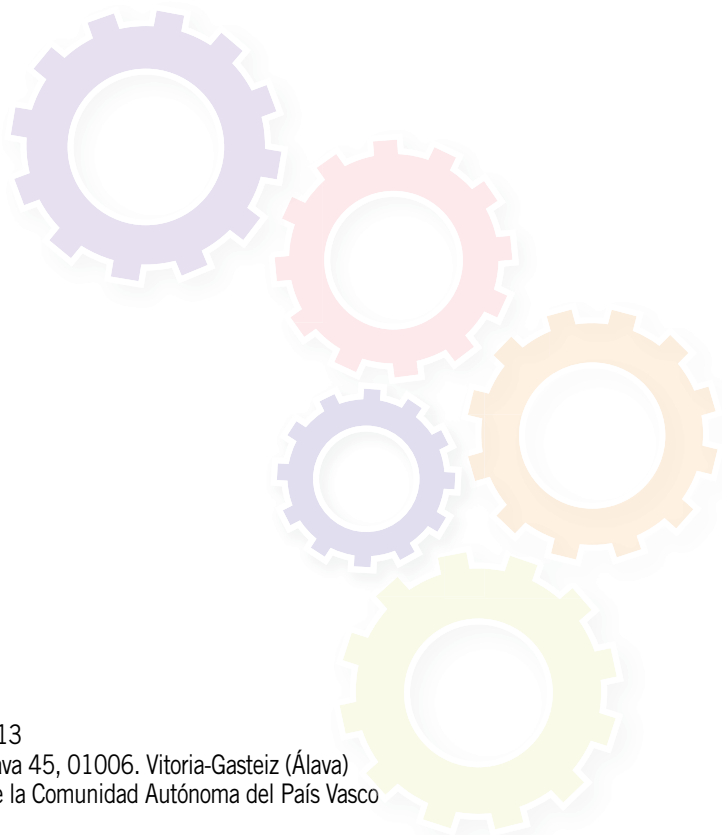




# DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN OSAKIDETZA



Edición: 1º Noviembre 2013

Edita: Osakidetza. C/ Álava 45, 01006. Vitoria-Gasteiz (Álava)  
© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Osakidetza 2013

Internet: <http://www.osakidetza.euskadi.net>

e-mail: [coordinacion@osakidetza.net](mailto:coordinacion@osakidetza.net)

D.L.: SS 1683-2013

# Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN DEL CONSEJERO DE SALUD</b> .....	7
<b>II. ANTECEDENTES DEL II PLAN DE EUSKERA</b> .....	9
La Ley del Euskera, el Decreto 67/2003 y el I Plan de Euskera de Osakidetza .....	9
Conclusiones de la evaluación del primer periodo de planificación .....	10
Otros factores influyentes en la elaboración del II Plan de Euskera .....	11
<b>III. OBJETIVOS, APLICACIÓN Y EVALUACIONES DEL II PLAN DE EUSKERA</b> .....	13
Objetivos .....	13
Ámbito de aplicación .....	14
Duración del Plan y fecha de aplicación de los diferentes criterios y medidas de normalización del uso del euskera .....	15
Evaluaciones .....	15
<b>IV. ÁREAS DE ACTUACIÓN Y MEDIDAS PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA</b> .....	17
CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN .....	17
1.1. Rotulación .....	17
1.1.1. Rotulación fija, externa e interna .....	17
1.1.2. Rotulación variable, externa e interna .....	18
1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas .....	18
1.1.4. Casos de rotulación no bilingüe .....	18
1.2. Cartelería .....	19
1.3. Papelería .....	19
1.4. Internet, Intranet y redes sociales .....	19
1.5. Revistas y boletines .....	20
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales .....	21
1.7. Actos públicos, jornadas... ..	22
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios .....	23
1.9. Megafonía y contestadores .....	24

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS .....	25
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios .....	25
2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales ...	25
2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas .....	26
2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas .....	26
2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales .....	26
2.2. Oferta de servicios bilingües .....	27
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral .....	28
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes .....	29
2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los decálogos de derechos de pacientes y usuarios .....	29
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales... ..	29
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos .....	30
CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS .....	31
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo .....	31
3.2. Recursos humanos .....	31
3.2.1. Relaciones con el personal .....	31
3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas .....	32
3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes .....	32
3.3. Formación .....	33
3.3.1. Formación continua corporativa .....	33
3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios ...	34
3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes .....	34
3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización .....	34
3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático .....	35
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera .....	35
3.5. Recursos informáticos .....	36
3.6. Comunicación horizontal y vertical .....	36
3.6.1. Lengua de trabajo .....	36
3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones .....	37
3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores .....	37
3.7. Estrategia y gestión .....	37



CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA .....	38
4.1. Política lingüística .....	38
4.1.1. El Plan de Euskera y su ámbito de aplicación .....	38
4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad .....	38
4.1.3. Evaluación de la política lingüística .....	40
4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos .....	41
4.2. Personas .....	42
4.3. Recursos .....	42
4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera .....	42
4.3.2. Servicio Técnico de Euskera .....	43
4.4. Calidad del corpus y política de traducción .....	44
4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas ....	44
4.4.2. Traducciones .....	45
4.4.3. Criterios de estilo .....	45
4.4.4. Terminología .....	45
4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en publicaciones divulgativas	46
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera .....	46
CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD .....	46
5.1. Perfiles lingüísticos .....	46
5.2. Prioridades genéricas en la normalización del uso del euskera .....	47
5.3. Prioridades específicas y fechas para el cumplimiento preceptivo de los objetivos de uso del euskera .....	47
5.4. Criterios para la determinación de las prioridades específicas y los porcenta- jes mínimos de fechas de preceptividad de las unidades .....	48
5.5. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en la Atención Primaria .....	50
5.5.1. Comarcas y unidades de Atención Primaria de las Organizaciones Sanitarias Integradas .....	50
5.5.2. Emergencias .....	51
5.6. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en la Atención Especializada .....	52
5.6.1. Centros hospitalarios .....	52
5.6.2. Salud Mental Extrahospitalaria .....	54
5.6.3. Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos .....	55

5.7. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en las unidades de organización sanitaria y en los servicios administrativos y generales .....	<b>55</b>
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad .....	<b>56</b>
5.9. Seguimiento y evaluación del régimen de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad .....	<b>56</b>



# I. Introducción del Consejero de Salud

Hoy, 3 de diciembre, es el Día Internacional del Euskera. El euskera tiene desde hace muchos años ese reconocimiento: desde 1949, exactamente. Fue en ese año cuando la Sociedad de Estudios Vascos, teniendo en consideración la condición de vascoparlante de San Francisco Javier, eligió ese día como día internacional del euskera, como día de la lengua de los vascos y las vascas, tanto de los y las que viven en Euskal Herria como de los y las que están repartidos y repartidas por todo el mundo. Posteriormente, en 1995, el Gobierno Vasco y la Real Academia de la Lengua Vasca hicieron causa común y dieron el reconocimiento debido al 3 de diciembre. Desde entonces, los vascos y las vascas, hablen euskera o no lo hablen, celebramos el día del euskera. Y hoy así lo acreditarán los actos que tendrán lugar en los más diferentes ámbitos y lugares.

El día, en sí, merece ser celebrado. Sin embargo, debemos mencionar algo que significa una especial aportación a esta jornada de celebración. Hoy, a primera hora de la mañana, en compañía del Director General de Osakidetza, he anunciado al conjunto de los y las profesionales de Osakidetza la inmediata aprobación del II. Plan de normalización del uso del euskara en el Servicio Vasco de Salud.

Al poco de ello, y habiéndose informado y examinado el tema, se ha reunido el Consejo de Administración de Osakidetza. Tras examinarlo y debatirlo adecuadamente, el Consejo ha aprobado el plan indicado.

Hoy es un día importante, sin ninguna duda.

En mi calidad de presidente del Consejo de Administración y de Consejero de Salud del Gobierno Vasco me congratulo por esta aprobación y porque hemos dado un nuevo paso en la necesaria labor por la salud del euskera en el sector sanitario.

La aprobación del plan no ha sido un mero acto administrativo, pues, tras examinar y evaluar los logros y problemas surgidos en la anterior andadura, hemos iniciado una nueva etapa hacia un futuro más fecundo. Tras conocer y, siempre que hemos podido, incorporar las opiniones e ideas de las personas que han sido, son y serán promotoras y, a la vez, receptoras del plan de euskera, nos hemos dotado de una eficaz herramienta que en los seis próximos años nos guiará paso a paso y en los diversos ámbitos en el camino de la normalización del euskera. El paso dado hoy nos ayudará a avanzar y profundizar en el respeto que se debe al euskera y a las personas euskaldunes.



Al igual que una persona profesional de la salud atiende a sus pacientes y les conduce en su camino hacia una mejor salud, el plan que hemos aprobado hoy nos debe ayudar a realizar lo mismo con el euskera.

Siendo aún reciente mi nombramiento, manifesté a los miembros de la Comisión de Salud del Parlamento Vasco que el eje de las actuaciones del Departamento de Salud serían las personas, y que esta legislatura sería una legislatura de personas. Por eso, hemos incidido en el principio de la equidad, la universalidad y la solidaridad en la prestación del servicio sanitario. No queremos ningún tipo de desigualdad en salud y, por tanto, pondremos un especial énfasis en implementar medidas que garanticen la satisfacción del derecho que las personas tienen a ser atendidas en euskera.

Estoy seguro de que, con el esfuerzo de todos y de todas, avanzaremos gradualmente en el respeto de los derechos lingüísticos; estoy seguro de que conseguiremos ofrecer la atención sanitaria también en euskera; estoy seguro de que, con todo ello, mejoraremos la calidad de los servicios asistenciales; estoy seguro de que fortaleceremos nuestro compromiso con las personas.

Para finalizar estas palabras introductorias, quiero recordar unas valiosas palabras del Lehendakari Urkullu: “El sistema vasco de salud es uno de los pilares fundamentales de la calidad de vida de la sociedad y de su bienestar. Solamente existe una receta para preservarlo, una única receta con estos componentes: la acción, la decisión, la voluntad, el ingenio y la colaboración”.

Esa es la receta sana y saludable que deberemos aplicar decididamente para que este plan aprobado hoy se pueda llevar a cabo entre todos y todas.

En Vitoria-Gasteiz, a 3 de diciembre de 2013.

Jon Darpón Sierra  
Osasun Sailburua





## II. Antecedentes del II Plan de Euskera

### La Ley del Euskera, el Decreto 67/2003 y el I Plan de Euskera de Osakidetza

Tras el reconocimiento en el Estatuto de Autonomía del País Vasco de 1979 del euskera, junto con el castellano, como lengua oficial de la Comunidad Autónoma Vasca, la Ley 10/1982, de normalización del uso del euskera, contempló el derecho de la ciudadanía vasca a comunicarse y ser atendidos en euskera en sus relaciones con la administración pública en el ámbito de la comunidad autónoma, para lo cual confirió a los poderes públicos la competencia en la adopción de medidas encaminadas a garantizar los derechos de los ciudadanos y a proceder a la euskaldunización gradual de cada sector de la administración.

El Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, es la normativa que regula la aplicación y desarrollo de la Ley del Euskera en el Servicio Vasco de Salud. Este Decreto estableció los objetivos, prioridades y medidas principales para el inicio del proceso de normalización del uso del euskera en la Entidad, proceso en el que se preveía la aprobación del Plan de Euskera del Ente Público y, posteriormente, la adaptación de éste a cada una de las organizaciones de servicios que componen Osakidetza.

El Plan de Euskera de Osakidetza fue aprobado en 2005 y los planes de las organizaciones de servicios en 2006. Con ello se dio inicio al primer periodo de planificación para la normalización del uso del euskera, con una duración seis años y con la previsión de dos evaluaciones, una parcial, que se realizó al tercer año de implementación, y otra final, que se llevó a cabo una vez concluido el periodo completo de planificación.

Una vez finalizado el primer período de planificación, y en función de las previsiones del Decreto 67/2003, se procede a dar comienzo al segundo período, cuya oportuna herramienta, el Plan de Euskera, ha de servir para consolidar los logros alcanzados y, a su vez, impulsar el proceso hacia nuevos objetivos, que permitan avanzar hacia la completa normalización del uso del euskera en Osakidetza. Por ello, resulta imprescindible considerar, por un lado, el estado actual del proceso iniciado con el primer Plan (sus progresos y carencias) y, por otro, las nuevas situaciones que se han ido presentando y los nuevos elementos que han ido apareciendo y que, sin duda, habrán de influir en el segundo período de planificación.

## Conclusiones de la evaluación del primer periodo de planificación

---

La conclusión principal de la evaluación general del primer periodo de planificación de la normalización del uso del euskera en Osakidetza es que, en conjunto, se ha logrado un paulatino avance desde la evaluación parcial de 2008, aunque el grado de evolución sea desigual en cada uno de los ámbitos analizados. Concretamente, es el capítulo de los perfiles lingüísticos (acreditación de los perfiles, plazas con euskera preceptivo...) donde mayor avance se ha experimentado, mientras que el ámbito que ha alcanzado un menor desarrollo ha sido el de relaciones internas. Ello es debido a que en este primer Plan de Euskera se ha dedicado una gran parte de los recursos a incrementar y garantizar el conocimiento de la lengua (y ciertamente, se ha duplicado el número de empleados y empleadas con el perfil lingüístico de su plaza acreditado) y no se ha dado tanta prioridad al uso del euskera en las relaciones con el personal, en las relaciones de trabajo, en la formación continua, etc.

En la evaluación general del primer periodo de planificación, se aprecia también que, pese al gradual avance general, en diversos aspectos no ha habido progreso desde la evaluación parcial de 2008. Entre estos aspectos debemos destacar, por ejemplo, la falta de responsabilidad compartida entre las direcciones o la falta de liderazgo claro del Plan. Además, el cumplimiento de objetivos en las relaciones externas es más modesto de lo que debería; en muchos casos sucede que el uso del euskera viene dado más por la voluntad del empleado que por el hecho de que en las unidades o servicios se hayan transmitido pautas claras de uso de las dos lenguas oficiales.

Por otro lado, la evaluación constata que el entorno sociolingüístico, la demanda por parte de la ciudadanía y la intensidad con que cada organización impulsa el uso del euskera influyen en el grado de consecución de los objetivos. Por ello, los resultados de la evaluación son muy desiguales de una organización de servicios a otra. Por ejemplo, divididas según su tipología, el mayor avance se ha obtenido en las organizaciones sanitarias integradas, debido especialmente a sus centros de salud de Atención Primaria, mientras que el menor avance se ha dado en los hospitales.

Atendiendo a las principales conclusiones recogidas en el informe general de evaluación del primer periodo de planificación, los ejes principales que han de fortalecerse de cara al segundo Plan de Euskera han de ser los siguientes:

- a) Debemos intensificar el uso del euskera mejorando los instrumentos que lo facilitan e impulsando nuevos mecanismos que permitan avanzar. Se deben adoptar medidas (sobre todo medidas organizativas) para garantizar la recepción y la atención en el idioma elegido por las personas usuarias, siempre caminando un paso por delante de la demanda ciudadana, sin dejar en manos de los pacientes y usuarios la responsabilidad de solicitar ser atendido o atendida en euskera. Para ello, debe consolidarse también el proyecto de identificación de servicios y profesionales bilingües y asegurar circuitos de

atención en euskera desde la Atención Primaria a la Atención Especializada a todos los pacientes que deseen ser asistidos en euskera.

- b) En cuanto al uso del euskera en el apartado documental, se debe incidir en los documentos de carácter asistencial mediante la normalización y sistematización de modelos de documentos bilingües, teniendo en cuenta que se debe facilitar y simplificar su adecuación o producción en euskera por parte de los profesionales. Paralelamente, con el objetivo de disponer de historiales clínicos bilingües, se debe iniciar sin dilación un estudio en profundidad y analizar los aspectos que influyen en el proceso de creación y explotación de información.
- c) Otro aspecto en el que resulta necesario avanzar es el de relaciones internas, sobre todo en el uso del euskera en las comunicaciones de las organizaciones de servicios con sus empleados y en la necesidad de dotar al personal de recursos que le faciliten la realización del trabajo en euskera (formación continua en euskera, adiestramiento, modelos de documentos...)
- d) De todas formas, sin el compromiso, el impulso y el liderazgo del conjunto del equipo directivo, tanto de Osakidetza en general como de cada organización de servicios, difícilmente se podrá avanzar en el fomento del uso del euskera. Por ello, es necesario adoptar medidas para favorecer la transversalidad del Plan y conseguir la participación e implicación de los mandos intermedios y los responsables de unidades, ya que son ellos y ellas quienes han de transmitir las pautas de uso de las lenguas e integrarlas en los quehaceres diarios de sus servicios.

## Otros factores influyentes en la elaboración del II Plan de Euskera

---

No debemos olvidar que desde la aprobación del primer Plan de Euskera de Osakidetza han acaecido nuevas situaciones y han surgido nuevos factores o elementos que han condicionado la elaboración de este segundo Plan de Euskera. Los más reseñables son los siguientes:

- a) Hoy en día el euskera está presente en todos los niveles educativos, y ya son numerosas las promociones de jóvenes que han realizado los estudios académicos en esta lengua. En consecuencia, en los últimos años, con las nuevas incorporaciones de jóvenes a Osakidetza, se ha visto incrementado y generalizando el conocimiento del euskera y, con ello, el grado de acreditación de los perfiles lingüísticos (en ello ha influido también la publicación de Decreto 47/2012, de reconocimiento de estudios realizados en euskera). Y este factor, que actúa a favor de la normalización de uso del euskera en la Entidad, debe ser tenido en cuenta en lo que a la renovación de plantilla y contratación temporal se refiere.



- b) Otro factor que ha influido en la elaboración del II Plan de Euskera de Osakidetza son los criterios del Gobierno Vasco sobre el uso de las lenguas oficiales, de obligado cumplimiento en la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y en sus organismos autónomos. Estos criterios fueron publicados en 2008 con la intención de cohesionar la Administración Pública Vasca y ofrecer una imagen unificada y de calidad. Se trata, en definitiva, de pautas claras para que los trabajadores y trabajadoras de los distintos departamentos y servicios de la administración sepan de qué manera deben utilizar las dos lenguas oficiales, es decir, qué labores han de llevar a cabo en euskera y cómo. Así, Osakidetza, con la intención de extender y avanzar progresivamente en el cumplimiento de dichos criterios, ha procedido a adecuarlos y plasmarlos en este segundo Plan de Euskera.
- c) Posteriormente, el Gobierno Vasco publicó en 2012 el Plan de acción para la promoción del Euskera (ESEP), confeccionado por el Consejo Asesor del Euskera. Este Plan propone diferentes acciones a desarrollar en los próximos diez años en el marco de la política lingüística. Así, en la planificación elaborada por las organizaciones de servicios de cara a desarrollar el segundo Plan de Euskera de Osakidetza, deberán tenerse en cuenta las acciones recogidas en dicho Plan. En tal sentido, uno de los criterios básicos del Plan para el establecimiento de los objetivos específicos de cada servicio es actuar conforme al porcentaje de población vascohablante de los ámbitos de actuación, ya que en el proceso de normalización de la lengua las distintas realidades necesitan tratamientos distintos. De esta forma, el ritmo del proceso de normalización en aquellos entornos donde la presencia del euskera es importante deberá ser acelerado en este segundo Plan de Euskera.
- d) En el proceso de confección del II Plan de Euskera de Osakidetza, se han tomado también en cuenta los criterios establecidos por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco en el documento *Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV* (2013).
- e) Por último, hemos de reseñar que durante los últimos años se está normalizando y extendiendo en empresas, organizaciones y administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco el certificado estándar de calidad en la gestión lingüística Bikain, de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y la Fundación Vasca para la Excelencia Euskalit. Ello ha facilitado poder disponer de un marco estándar para evaluar el grado de normalización del euskera y poder establecer comparaciones entre distintas organizaciones. A día de hoy, son varias las organizaciones de servicios de Osakidetza, tanto de Atención Primaria como de Especializada, que han mostrado interés y se han presentado al proceso de evaluación Bikain. En tal línea, y con la intención de seguir consolidando dicho marco estándar como referente común, en este segundo Plan de Euskera se prevé, con carácter complementario, la evaluación Bikain en todas las organizaciones de servicios de Osakidetza.

# III. Objetivos, aplicación y evaluaciones del II Plan de Euskera

## Objetivos

---

Los objetivos del II Plan de Euskera de Osakidetza se basan en tres principios complementarios: el respeto a los derechos lingüísticos, la mejora de la calidad del servicio y el principio de progresividad presente en todo el proceso de normalización del euskera en la Entidad.

El respeto a los derechos lingüísticos se encuentra recogido y reconocido desde la aprobación de la *Carta Europea para las Lenguas Regionales y Minoritarias* por parte del Consejo de Europa, en 1992. En tal texto, ratificado por el Reino de España en 2001, se manifiesta que es deber de toda administración posibilitar la recepción y atención en su propio idioma a los hablantes de una lengua minoritaria que deseen ser atendidos en la misma, y, además, se hace mención expresa a los cuidados que, por razones de salud, necesitan ser atendidos en servicios sociales o sanitarios. Estos derechos, más tarde, fueron universalmente proclamados en la *Declaración Universal de Derechos Lingüísticos* de Barcelona, en 1996.

Además, si contemplamos a Osakidetza como el ente público encargado de prestar asistencia sanitaria integral a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y reconocemos que la comunicación es el instrumento más importante en tal actividad asistencial, es obvio que asegurar a los ciudadanos y ciudadanas la opción de comunicarse en la lengua oficial en la que se encuentran más cómodos y seguros es una clave fundamental para certificar la buena calidad del servicio.

Partiendo de estos fundamentos, el objetivo principal del II Plan de Euskera de Osakidetza es garantizar la presencia y el uso del euskera como lengua de servicio, oral y escrita, tanto en las relaciones externas (con los pacientes, familiares, proveedores, administraciones...) como en las relaciones internas (con el personal y con las diferentes organizaciones y unidades del Ente).

Asimismo, y puesto que trabajar en una lengua es la mejor garantía para asegurar su uso y su normalización bien en las relaciones internas o bien en las externas, otro objetivo eminente para este periodo de planificación es hacer que el euskera se convierta en la lengua de trabajo de todas aquellos servicios o unidades en que se den las condiciones necesarias para ello.



Y de cara a alcanzar estos objetivos generales, además de establecer criterios lingüísticos y medidas de normalización de obligado cumplimiento en el conjunto del Ente, el Plan determina diferentes objetivos específicos, dirigidos a garantizar e incrementar la oferta de atención bilingüe de una manera progresiva. De esta manera, se continúa ahondando en los diferentes niveles de prioridad fijados por el Decreto 67/2003 (prioridad I, según la cual la unidad ha de prestar servicios bilingües; prioridad II, con diversos niveles de oferta bilingüe, que deberán ir incrementando; y unidades sin objetivos específicos). Todos los servicios o unidades de Osakidetza deberán tener designado su nivel de prioridad, el cual, tal como precisó el Decreto siguiendo un razonamiento lógico, será mayor o menor en función de dos variables: la mayor generalidad o mayor cercanía de la unidad al conjunto de la ciudadanía, y la densidad de población vasco parlante en la que se encuentre la unidad. Así, las unidades de Atención Primaria o las urgencias tendrán mayor prioridad que las especialidades, y las unidades de un centro con un alto porcentaje de pacientes bilingües tendrán mayor prioridad que las de otro con un porcentaje menor. Y en cuanto a las relaciones internas, tendrán mayor grado de prioridad aquellas unidades que tienen relación directa y constante con un amplio número de trabajadores y trabajadoras de Osakidetza (departamentos de personal, direcciones, salud laboral...)

No obstante, junto a este sistema de prioridades, mediante el cual algunas especialidades hospitalarias podrían quedar sin objetivos específicos, en este nuevo periodo de planificación todos los centros hospitalarios realizarán una oferta progresiva de especialidades médico-quirúrgicas en las que se garantice la asistencia en euskera, todo ello bajo el propósito de llegar a ofrecer a la ciudadanía un circuito asistencial completo en euskera.

### Ámbito de aplicación

---

Las medidas para la normalización del uso del euskera de este II Plan de Euskera de Osakidetza serán aplicadas, sin excepción, en todas las organizaciones de servicios que componen el Ente, y, dentro de ellas, muy especialmente en aquellas unidades con objetivos concretos en este segundo periodo de planificación (unidades prioritarias). Los datos sociolingüísticos necesarios para poder determinar el tipo de prioridad de cada centro o unidad se tomarán del último Censo o Estadística de Población y Vivienda del EUSTAT, del año 2011, si bien estos datos habrán de renovarse y adecuarse en caso de publicarse un nuevo censo.

Por otra parte, tanto en los centros y servicios concertados integrados en la estructura de atención sanitaria de la Comunidad Autónoma Vasca (Hospital Oncológico, Clínica Asunción, hospitales de salud mental de Gipuzkoa, servicios de ambulancias no pertenecientes a Osakidetza, etc.), como en otros organismos y administraciones

que, no dependiendo de Osakidetza, actúan dentro de su ámbito (asociaciones de enfermos y donantes, facultades de medicina y enfermería de la UPV, etc.), habrán de aplicarse los criterios del Gobierno Vasco sobre el uso de las lenguas oficiales en las administraciones e instituciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca.

## **Duración del Plan y fecha de aplicación de los diferentes criterios y medidas de normalización del uso del euskera**

---

El II Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza tendrá una duración de seis años desde su aprobación, de 2013 a 2019. Y dentro de ese periodo, la fecha de ejecución de cada uno de los criterios o medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el mismo será diferente en función de tres factores:

- Los criterios y medidas de normalización en cuya propia descripción se señala una fecha o un periodo concreto para su aplicación, deberán estar en funcionamiento para tal fecha.
- Las medidas que han de ir aplicándose de forma progresiva, y cuyo seguimiento se realizará a través de los contratos programa anuales que articulan las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza, se irán desarrollando en función de los parámetros señalados en cada contrato programa.
- El resto de los criterios y medidas de normalización, en las que no se indica ninguna fecha ni periodo concreto de ejecución, deberán comenzar a articularse (en caso de que ya no lo estén) tras la aprobación de este II Plan de Euskera y, en cualquier caso, deberán estar en funcionamiento en el primer año de planificación.

## **Evaluaciones**

---

Tal y como se prevé en el capítulo IV, relativo a la gestión lingüística, Osakidetza efectuará dos evaluaciones de su II Plan de Euskera, con el fin de conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos y medidas de normalización tanto en lo referente a la Entidad en general como a cada una de sus organizaciones de servicios en particular. La primera evaluación se llevará a cabo una vez finalizado el tercer año de planificación, y la evaluación final se realizará al concluir el periodo completo de planificación.





# IV. Áreas de actuación y medidas para la normalización del uso del euskera

El II Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza se estructura en cinco núcleos o áreas de actuación, divididas en diversos apartados sobre materias concretas, en los cuales se recogen los criterios y medidas a observar en el periodo de planificación 2013-2019. Estas son las áreas de actuación:

1. Imagen y comunicación
2. Relaciones Externas
3. Relaciones Internas
4. Gestión lingüística
5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

## CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

---

### 1.1. Rotulación

El artículo 11.3 c) del Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, establece que tanto en la rotulación externa como interna de cualquiera de las dependencias de la Entidad han de utilizarse las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano. Este precepto, de carácter general, deberá cumplirse siguiendo las pautas acordadas en torno a la ubicación de los idiomas y su tipografía, y respetando la terminología y los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza (véase el apartado 4.4, “Calidad del corpus y política de traducción”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA del presente Plan).

#### 1.1.1. Rotulación fija, externa e interna

- a) Durante el primer año tras la aprobación de este Plan de Euskera, las organizaciones de servicios de Osakidetza, orientadas por el Servicio de Euskera Corporativo, deberán reparar todos aquellos rótulos fijos, externos e internos, que aparezcan exclusivamente en castellano, incorporando a los mismos el texto correspondiente en euskera.

- b) Durante el primer año también deberán ser reparados aquellos rótulos fijos bilingües que aún puedan existir con evidentes incorrecciones bien en el texto en euskera o bien en castellano, así como aquellos que incumplan claramente los criterios sobre la ubicación de los idiomas y su tipografía.
- c) En adelante no se confeccionará ni se instalará ningún rótulo fijo, externo o interno, que no esté conveniente y correctamente rotulado en euskera y castellano.
- d) En las inscripciones en elementos móviles, como la identificación en la ropa, la rotulación en vehículos, etc., deberán observarse de igual manera los criterios lingüísticos sobre la rotulación fija.

### **1.1.2. Rotulación variable, externa e interna**

- a) Durante el primer año tras la aprobación de este Plan de Euskera, las organizaciones de servicios de Osakidetza deberán poner en funcionamiento las medidas necesarias dirigidas tanto a redactar en las dos lenguas oficiales aquellos rótulos variables que estén exclusivamente en castellano (rótulos provisionales, avisos y notas en papel...), como a comunicar a la plantilla los criterios a seguir en cuanto a la elaboración y colocación de ese tipo de rótulos.
- b) En adelante no se confeccionará ni se instalará ningún rótulo variable, externo o interno, que no esté conveniente y correctamente rotulado en euskera y castellano.

### **1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas**

Los criterios lingüísticos a aplicar en cuanto a la rotulación, descritos en este apartado 1.1, abarcan también los rótulos y paneles instalados o utilizados por empresas contratadas, como por ejemplo los referentes a obras, seguridad, etc. En tales casos, el uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato, tal y como se recoge en el apartado 2.7, “Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos”, en el capítulo de RELACIONES EXTERNAS.

### **1.1.4. Casos de rotulación no bilingüe**

La disposición general sobre el uso las dos lenguas oficiales en toda la rotulación externa e interna de Osakidetza admite dos únicas excepciones:

- a) Cuando las palabras que han de aparecer yuxtapuestas en el rótulo tengan una grafía muy similar en euskera y en castellano y la utilización solo del euskera no impida la comprensión por parte de los usuarios no vasco parlantes (*Elektrokardiogramak, Espiometriak, Gimnasioa, Logopedia, Pediatria, Psikologia, Urologia...*), se evitará la repetición y se rotulará solamente en euskera.
- b) Cuando el mensaje del rótulo vaya expresado mediante pictogramas o imágenes que garanticen su total comprensión, el rótulo aparecerá sin texto alguno o, de manera excepcional, con el texto únicamente en euskera.

## 1.2. Cartelería

De acuerdo al precepto establecido en materia de comunicación escrita en el artículo 11.3 a) del Decreto 67/2003, el criterio de uso de las dos lenguas oficiales será de obligado cumplimiento tanto respecto a los carteles publicados por Osakidetza o cualquiera de sus organizaciones, como a los carteles sobre salud, seguridad o calidad de asociaciones o entidades ajenas a Osakidetza, que vayan a ser colocados en pasillos, consultas, salas de espera u otras dependencias del Ente.

## 1.3. Papelería

En los elementos de papelería (tarjetas de visitas, sellos, membretes, carátulas de fax, tarjetones, sobres, bolsas...) se aplicarán las normas generales sobre el tratamiento del bilingüismo recogido en el *Manual de Identidad Gráfica Corporativa* de Osakidetza.

## 1.4. Internet, Intranet y redes sociales

- a) En las páginas web, blogs, foros..., tanto corporativos como de cualquier organización de servicios, debe asegurarse la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos informativos en las dos lenguas oficiales. Este criterio será extensivo a cualquier tipo de redes sociales como medio de comunicación con los pacientes y usuarios, incluyendo las explicaciones de fotografías, etiquetas, etc.
- b) No obstante a lo anterior, en caso de crearse algún sitio web, blog, foro, etc. cuyo objetivo principal sea impulsar el aprendizaje, la práctica o la normalización del uso del euskera, sus contenidos podrán mostrarse solo en este idioma.
- c) En lo que respecta a las respuestas a los comentarios que realicen las personas receptoras de los blogs, foros u otras redes sociales, éstas se redactarán en el idioma en el que se haya escrito el comentario.

- d) En cuanto al microblogging o nanoblogging (Twitter), se creará una sola cuenta y, a poder ser, se introducirán los dos idiomas en el mismo Twitt, primero el euskera y luego el castellano. Las nomenclaturas, avatares, etc. aparecerán en euskera.
- e) El personal técnico encargado de gestionar los contenidos de estos medios y redes de comunicación ha de estar capacitado de cara a manejar la información en las dos lenguas oficiales, por lo que constituye un colectivo al que se deberá prestar especial atención en la planificación de la formación continua y del adiestramiento para el trabajo en euskera (véase los apartados 3.3, “Formación”, y 3.4, “Adiestramiento para el trabajo en euskera”, en el capítulo de RELACIONES INTERNAS).
- f) Con el objetivo de que la página web corporativa de euskera se convierta en una herramienta más útil y dinámica de cara a los profesionales y personas usuarias de Osakidetza, el Servicio de Euskera Corporativo se ocupará de la continua actualización de sus contenidos, agregando noticias, artículos o documentos relevantes relacionados con la normalización del euskera, estableciendo enlaces a diferentes herramientas que faciliten el trabajo en euskera (diccionarios, gramáticas, plantillas de documentos en euskera...), creando secciones de interés para los profesionales y usuarios euskaldunes (servicio de resolución de dudas, foro de opinión), etc.

### 1.5. Revistas y boletines

En consonancia con el precepto establecido por Osakidetza en el artículo 11.3 d) del Decreto 67/2003, referente a las pautas sobre la presencia del euskera en las publicaciones realizadas o promovidas por el Ente, en las ediciones de revistas y boletines impresas en papel deberán respetarse los criterios de bilingüismo dispuestos en el artículo 15 del Decreto 67/1998, de 7 de abril, por el que se regula la actividad editorial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

*“Artículo 15.- Lengua de las publicaciones:*

*Con carácter general, las publicaciones promovidas por cada Departamento u Organismo Autónomo, respetarán, en su conjunto, el porcentaje de presencia del euskera en los términos que establezca el Plan Editorial de la Administración Pública para cada período.*

*Las publicaciones referidas a textos legales y recopilaciones de normas emanadas de las Instituciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como las guías, catálogos y otras de carácter divulgativo, se editarán en euskera y castellano. Asimismo, se emplearán las dos lenguas oficiales en los títulos de colecciones, series, catálogos y medios de difusión de publicaciones.*

*Las publicaciones periódicas cuya distribución se circunscriba al ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, deberán acoger un porcentaje de presencia del euskera no inferior al cincuenta por ciento”.*

De tal manera:

- a) La presencia del euskera en las revistas y boletines editados en papel por las organizaciones de servicios alcanzará como mínimo el porcentaje correspondiente al de la ciudadanía bilingüe del ámbito geográfico de actuación de cada organización. Este porcentaje deberá cumplirse ya en el tercer año de planificación.
- b) Las organizaciones de servicios adoptarán medidas para impulsar progresivamente un bilingüismo efectivo y evitar la duplicidad de artículos, y para ello, además de establecer un porcentaje de artículos en los que se usará cada uno de los idiomas, publicarán en euskera artículos de cualquier temática (artículos que no tengan relación solo con temas referentes al euskera) y fomentarán que los textos en euskera sean creados en dicho idioma.
- c) En los casos de las revistas y boletines difundidos únicamente en edición digital, quedará en manos de la organización de servicios bien realizar una única edición bilingüe, en la que se sigan los criterios indicados para las ediciones en papel, o bien dar opción a los lectores y lectoras a leer cualquiera de los contenidos en la lengua oficial que deseen, para lo cual se realizará una edición completa en euskera y otra en castellano y se asegurará que en el momento de acceder a la publicación el lector o lectora pueda elegir el idioma de lectura.
- d) Por otra parte, en el marco del aprendizaje, difusión y normalización del uso del euskera, podrán editarse boletines y publicaciones en euskera. En tal contexto, Osakidetza, a nivel corporativo, continuará redactando, editando y distribuyendo una publicación divulgativa en euskera.

## 1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

Respecto a los anuncios y campañas institucionales de publicidad y de comunicación, cualquiera que sea el soporte en el que se realicen, este Plan se atenderá a lo establecido en la Ley 6/2010, de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi (BOPV, nº 251, de 31 de diciembre), bien sea en lo referente a los objetivos (artículo 4.1 en general y artículo 4.1.h en particular) como en lo referente al uso de las lenguas (artículo 10.1).

Por consiguiente:

- a) En todos los anuncios y campañas de publicidad y comunicación institucional que Osakidetza o cualquiera de sus organizaciones de servicios difundan o realicen dentro del País Vasco se emplearán el euskera y el castellano. Ambos idiomas podrán convivir en un mismo soporte publicitario o ser utilizados por separado. En ese último supuesto, en lo que a la difusión se refiere,

se mostrará una atención especial a que los medios de comunicación cuya lengua de servicio o lengua informativa sea el euskera reciban el soporte publicitario en dicho idioma.

- b) No obstante, podrán realizarse y difundirse campañas de publicidad y comunicación institucional exclusivamente en euskera cuando dichas campañas tengan una relación directa con el fomento del uso del euskera en el ámbito competencial de Osakidetza, tanto desde el punto de vista de la ciudadanía como del personal bilingüe.
- c) En cuanto a la creación de contenidos y eslóganes:
  - c.1) A la hora de crear los anuncios y campañas, se tendrán en cuenta el acervo y los referentes lingüístico-culturales de las dos lenguas oficiales.
  - c.2) Se evitarán las meras traducciones, que en muchos casos, y debido a estrategias inapropiadas, hacen que el mensaje en euskera no consiga una comunicación adecuada.
  - c.3) Se evitarán cuantos elementos gráficos y visuales estén directamente relacionados con el mensaje publicitario en castellano y tengan difícil encaje en la versión en euskera.
  - c.4) Se respetarán los criterios de calidad idiomática y de estilo, así como la terminología adoptada por Osakidetza (véase el apartado 4.4, “Calidad del corpus y política de traducción”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).
  - c.5) Se hará un esfuerzo para conseguir que se creen anuncios y campañas publicitarias en euskera, velando siempre por una comunicación en dicha lengua que cuente con escritos originales, comprensibles, adecuados y correctos.

### 1.7. Actos públicos, jornadas...

- a) Tanto Osakidetza como cada una de sus organizaciones de servicios adoptarán las medidas necesarias para que, desde el primer año de planificación, se garantice la presencia del euskera en las convocatorias y programas de actos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa..., así como en los saludos y despedidas, introducciones, resúmenes, presentaciones visuales y documentación repartida en los mismos.
- b) Asimismo, todas las organizaciones de servicios deberán incluir e ir incrementando paulatinamente el uso del euskera en los contenidos de sus actos públicos y jornadas. Y en dos situaciones concretas, al menos el 10% de los contenidos del acto deberán ser siempre expuestos en euskera desde el primer año de planificación:

- b.1) Cuando los receptores principales de dichos actos realicen su trabajo en servicios o unidades con prioridad específica I en este nuevo periodo de planificación, como es el caso de las unidades de recepción y admisión, de atención infantil y juvenil, urgencias, medicina general, enfermería general, etc. (véase el capítulo de PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD).
- b.2) Cuando los actos sean organizados por organizaciones de servicios ubicadas en zonas con densidad de población vasco parlante igual o superior al 40%.
- c) Un recurso con el que podrán contar las organizaciones será el servicios de interpretación simultánea de Osakidetza, siempre y cuando la dimensión y las características del acto (temas, receptores, repercusión social) así lo aconsejen. Para ello, las organizaciones podrán solicitar a la Dirección de Recursos Humanos el servicio técnico de interpretación (traductor-intérprete y soporte tecnológico), siendo la propia organización solicitante quien disponga la infraestructura necesaria para el desarrollo adecuado de la actividad de interpretación.
- d) Serán las áreas de comunicación de las organizaciones de servicios, con sus responsables a la cabeza, los encargados de definir y de hacer cumplir las medidas dirigidas a garantizar la presencia del euskera en los actos públicos, jornadas, etc.

### 1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios

- a) En la recepción de pacientes, familiares o usuarios, el saludo inicial y las primeras frases (primeras preguntas o palabras en la atención directa y primera contestación en la atención telefónica) serán siempre en euskera, ya que ello servirá para conocer el idioma de preferencia de la persona usuaria y, por lo tanto, poder continuar la comunicación o conversación en la lengua elegida por el interlocutor. Este criterio deberá aplicarse en todas las unidades de recepción, admisión e información. Y en lo referente a la atención posterior en los servicios de carácter sanitario o administrativo, se seguirán las pautas precisadas en el apartado 2.1, “Relaciones con pacientes y usuarios”, del capítulo de RELACIONES EXTERNAS.
- b) Este criterio de uso del euskera en los saludos y primeras frases de la recepción a pacientes y usuarios es extensivo, asimismo, a los contestadores telefónicos, a los sistemas de megafonía y al personal de seguridad que realice tareas de recepción. En el caso en que dichos servicios sean contratados, será responsabilidad de cada organización exigir el cumplimiento del criterio de contratación establecido (ver apartado 2.7, “Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos”, del capítulo de RELACIONES EXTERNAS).

- c) Los criterios de uso del euskera en las actividades diarias de recepción deberán ser transmitidos a los empleados y empleadas por medio de los jefes, jefas o responsables directos de cada unidad. Tales criterios habrán de ser incluidos entre las pautas de trabajo habituales de la unidad, por lo que serán objeto de seguimiento y evaluación como el resto de las tareas de la misma.
- d) Los profesionales de unidades de recepción, admisión e información que desconocen el euskera deben cumplir también el protocolo de recepción en las lenguas oficiales. Cuando algún usuario o usuaria se dirija a dichas personas en euskera, éstas, con sumo respeto, deberán facilitar que el ciudadano o ciudadana sea atendido sin dilación por parte de un compañero o una compañera euskaldún.
- e) Todos los profesionales de las unidades de recepción, admisión e información dispondrán en su puesto de hojas o dpticos con el protocolo de atención en las lenguas oficiales. Estas hojas serán proporcionadas a sus responsables por parte del Servicio Técnico de Euskera de cada organización de servicios (ver el apartado 4.3.2, “Servicio Técnico de Euskera”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA”).
- f) Es fundamental que las personas responsables de las unidades incidan en la motivación de sus empleados y empleadas, de cara a que actúen correctamente y se sientan cómodos en la aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en la recepción a pacientes y usuarios. Esta motivación debería ir acompañada, además, de una continua sensibilización dirigida a incrementar y reforzar las actitudes favorables a impulsar el uso del euskera en cualquiera de las actividades diarias.
- g) Como herramienta de ayuda para el trabajo de recepción en euskera, tanto los profesionales bilingües de las unidades de recepción, admisión e información, como los compañeros o compañeras que se encuentren en proceso de euskaldunización, contarán con la guía *Harrera euskaraz*, elaborada por el Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza, en la que se recoge el vocabulario y las expresiones más frecuentes en la recepción a usuarios, así como consejos para mejorar la recepción en euskera, etc.

### 1.9. Megafonía y contestadores

- a) En los avisos y observaciones que se realicen mediante megafonía en cualquier servicio o unidad de Osakidetza, se utilizarán las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano, siguiendo ese orden.
- b) Las grabaciones que se efectúen en los contestadores automáticos de los teléfonos de centros o servicios serán registradas en las dos lenguas oficiales, euskera y castellano, siguiendo ese orden.



## CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

---

En el ámbito de las relaciones externas, el objetivo para este nuevo periodo de planificación es el total cumplimiento de los preceptos sobre la atención en las dos lenguas oficiales, recogidos tanto en el Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, como en el IV. Plan de Normalización del Uso del Euskera para la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y sus organismos autónomos (o, en su caso, la actualización de este Plan que en cada momento esté en vigor).

### 2.1. Relaciones con pacientes y usuarios

Los ciudadanos y ciudadanas a quienes Osakidetza ha de prestar asistencia sanitaria, a quienes asiste el derecho de poder ser atendidos en la lengua oficial que deseen, son los principales destinatarios de los objetivos del Plan de Euskera de la Entidad, por lo que todas las organizaciones de servicios realizarán un especial esfuerzo a fin de introducir de manera natural las pautas de uso del euskera en las relaciones diarias con sus pacientes y usuarios.

#### 2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales

- a) En las relaciones orales con pacientes, familiares y usuarios, se utilizará el euskera o el castellano de acuerdo siempre a la opción lingüística expresada por el ciudadano o ciudadana. Para ello, los trabajadores y trabajadoras de Osakidetza dispensarán siempre la primera atención en euskera (el saludo, la primera frase o pregunta, la contestación telefónica...), y, a continuación, en caso de que el interlocutor o interlocutora desee comunicarse en euskera, actuarán de la siguiente manera:
  - a.1) En las unidades de recepción, admisión e información, en todos los casos se deberá respetar la opción lingüística del interlocutor, sin obligarle a expresarse en otra lengua ni crearle ningún tipo de incomodidad (véase el apartado 1.8, “Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios”, en el capítulo IMAGEN Y COMUNICACIÓN).
  - a.2) En el caso de la atención posterior dispensada en las unidades tanto de carácter sanitario como administrativo, se intentará respetar siempre la opción lingüística del interlocutor o interlocutora. Será cada organización de servicios quien, con la designación de sus unidades prioritarias y, en su caso, con su oferta de especialidades bilingües, determine las unidades en las que se deberá garantizar un servicio bilingüe.
  - a.3) En cualquier caso, si algún ciudadano o ciudadana se dirige en euskera a un empleado o empleada que no hable esta lengua, éste, de manera respetuosa, le facilitará que sea atendido sin dilación por un compañero bilingüe. Y si no hubiese nadie que pudiera atenderle en euskera, le explicará la situación y la posibilidad de mostrar su disconformidad, si así lo desea, en el Servicio de Atención al Paciente y Usuario.

- b) En las llamadas y mensajes transmitidos por teléfono a aquellos usuarios o usuarias que hayan manifestado su lengua de preferencia (véase el apartado 2.3, “El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral”, de este mismo capítulo), se utilizará la lengua elegida por la persona usuaria, bien sea el euskera o el castellano, mientras que en los mensajes emitidos sin conocer la preferencia lingüística del receptor, se utilizarán las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano, en ese orden.

### **2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas**

- a) Toda la documentación escrita dirigida a pacientes, familiares u otros usuarios, ya sea de carácter informativo, asistencial o administrativo, deberá entregarse en las dos lenguas oficiales, cumpliendo los criterios de redacción de textos bilingües fijados en el apartado 4.4.1, “Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA.
- b) Esta documentación podrá ser entregada en euskera cuando la persona usuaria comunique expresamente su deseo de recibirla solo en dicha lengua.
- c) Entre esta documentación, mención aparte merecen los documentos clínicos. Durante el primer año de planificación, Osakidetza realizará un estudio en profundidad sobre la posibilidad de disponer de los documentos clínicos redactados en las dos lenguas oficiales, analizando los aspectos que influyen en el proceso de creación y explotación de información de los mismos, siempre con el objetivo último de disponer de un historial clínico bilingüe.
- d) En los casos en que sea Osakidetza quien reciba documentación por parte de pacientes, familiares u otros usuarios y deba responder a la misma, la contestación se efectuará en la lengua o lenguas utilizadas en la documentación recogida.

### **2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas**

En todas las tramitaciones realizadas vía Internet u otras tecnologías de la comunicación, los pacientes y usuarios de Osakidetza tendrán la opción de usar la lengua oficial que deseen en cada momento, ya sea el euskera o el castellano.

### **2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales**

- a) Los criterios de uso del euskera en las relaciones cotidianas con los pacientes y usuarios deberán ser transmitidos por medio de los jefes, jefas o responsables directos de cada servicio o unidad. Tales criterios habrán de ser incluidos entre las pautas de trabajo habituales de la unidad, por lo que serán objeto de seguimiento y evaluación como el resto de las tareas de la misma.

- b) Todos los empleados y empleadas de Osakidetza que tengan relación con pacientes y usuarios (usuarios externos o internos) dispondrán de hojas o dísticos con el protocolo de atención en las lenguas oficiales. Estos dísticos serán proporcionados a sus responsables por parte del Servicio Técnico de Euskera de cada organización de servicios (ver el apartado 4.3.2, “Servicio Técnico de Euskera”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA”).
- c) Es fundamental que los responsables de las unidades incidan en la motivación de sus empleados y empleadas, de cara a que actúen correctamente y se sientan cómodos en la aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en las relaciones con los pacientes y usuarios. Esta motivación debería ir acompañada, además, de una continua sensibilización dirigida a incrementar y reforzar las actitudes favorables a impulsar el uso del euskera en cualquiera de las actividades diarias
- d) Como herramientas de ayuda para el trabajo asistencial en euskera, tanto los empleados y empleadas bilingües de las áreas profesionales más generales, como los compañeros y compañeras que se encuentren en proceso de euskaldunización, contarán con guías en euskera que contienen el vocabulario y las expresiones más utilizadas en su materia en las relaciones con los pacientes. El Servicio de Euskera Corporativo se encargará de ir confeccionando de manera gradual guías de nuevas áreas profesionales, siempre en función de las necesidades percibidas, de la prioridad del área en el Plan de Euskera y de la mayor generalización y demanda del servicio por parte de la ciudadanía.

## 2.2. Oferta de servicios bilingües

- a) En todas las organizaciones de Osakidetza se realizará un estudio de los profesionales y servicios en situación de poder garantizar la atención en euskera, y, en base a ello, pondrán en marcha las medidas oportunas para poder ofrecer tales servicios a sus pacientes y usuarios. Sin perjuicio de otras vías mediante las que las organizaciones puedan dar a conocer sus servicios bilingües, el Ente seguirá trabajando en la expansión y consolidación del proyecto corporativo de identificación de profesionales y servicios bilingües *Euskaraz bai sano!*, cuyo objetivo es facilitar que los ciudadanos y ciudadanas que prefieran comunicarse en euskera sepan en qué servicios y con qué profesionales de Osakidetza pueden relacionarse en esta lengua.
- b) Como se ha venido realizando en algunos centros de Atención Primaria durante el primer periodo de planificación, en este segundo periodo todas las organizaciones de Atención Primaria comunicarán y facilitarán a sus usuarios y usuarias la posibilidad de elegir médico de familia, pediatra o matrona vasco parlante. Aparte de los medios que cada organización considere oportunos para dar a conocer tal opción al conjunto de sus pacientes, en adelante tanto en las altas de nuevos pacientes como en las solicitudes de cambio de médico se les dará siempre a elegir si desean que se les asigne médico de familia, pediatra o matrona euskaldún.

- c) En el caso de la Atención Especializada de los centros hospitalarios, con la participación de diversos especialistas bilingües, progresivamente se irá conformando y ampliando una oferta de especialidades en las que se asegure la asistencia en euskera, con el propósito de llegar a ofrecer a la ciudadanía un circuito asistencial completo en euskera. Durante los primeros seis meses de planificación, los centros hospitalarios deberán determinar y dar a conocer la relación de especialidades en las que empezarán a garantizar la asistencia en euskera, y posteriormente deberán ir ampliando esta oferta año a año, teniendo en cuenta la generalización y la demanda de cada especialidad, hasta incluir en circuito el mayor número de áreas posible. El seguimiento y la evaluación de esta oferta de asistencia especializada bilingüe se llevarán a cabo tanto mediante las dos evaluaciones del presente Plan de Euskera, como mediante el Contrato Programa anual que articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza (ver apartados 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, y 4.1.3, “Evaluación de la política lingüística”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).

### 2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral

- a) En este segundo periodo de planificación, todas las organizaciones de servicios de Atención Primaria preguntarán a sus usuarios si desean que, entre sus datos personales, se incluya su idioma preferente, el cual hace referencia principalmente a la lengua de comunicación en las relaciones orales y en los mensajes que vayan a recibirse en los teléfonos móviles, ya que la documentación estandarizada se entregará de manera general en las dos lenguas oficiales (salvo petición expresa del paciente de recibirla en euskera) y los trámites telemáticos se realizarán en la lengua elegida en cada momento por el usuario o usuaria (véase los apartados 2.1.2, “Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas, y 2.1.3, “Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas”, de este mismo capítulo).
- b) Durante los primeros seis meses tras la aprobación de este Plan de Euskera, Osakidetza procederá a renovar el procedimiento de gestión de alta de clientes y modificaciones, con la finalidad de que, en adelante, en las altas de nuevos pacientes se pueda anotar el idioma de preferencia de cada uno o cada una, en el caso de que así lo deseen.
- c) De igual manera, las organizaciones de Atención Primaria deberán adoptar las medidas que estimen convenientes de cara a ir registrando también, de manera progresiva, el idioma de preferencia del resto de sus usuarios y usuarias que así lo deseen.
- d) No se recogerá ninguna opción lingüística por defecto, sin haberlo deseado y manifestado el paciente o usuario.
- e) La información sobre la preferencia lingüística de cada usuario o usuaria deberá aparecer visible en la pantalla principal del sistema informático que contiene la información personal del paciente, a fin de que los profesionales de Osakidetza puedan identificar con facilidad el idioma en el que cada persona prefiere ser atendida.

- f) Cuando un paciente declare el euskera como su idioma de preferencia, su organización de servicios, en función de su oferta de servicios bilingües y de los cupos de sus profesionales, le dará la posibilidad de elegir si desea que se le asigne médico de familia, pediatra, matrona u otro profesional euskaldún. Esta opción se brindará asimismo en los casos en que los pacientes sean derivados de centros de Atención Primaria a especialidades médicas o cuando acudan a centros hospitalarios, tomándose siempre en cuenta las especialidades médico-quirúrgicas incluidas en la oferta de asistencia especializada bilingüe de cada hospital (ver el apartado 2.2, “Oferta de servicios bilingües”, de este mismo capítulo).

#### **2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes**

En las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios de Osakidetza, los pacientes cuyo idioma habitual sea el euskera (o, en su caso, el euskera y el castellano) tendrán la opción de responder a ítems referentes al uso del euskera en la Entidad. El nivel de satisfacción registrado servirá de indicador tanto en las dos evaluaciones del presente Plan de Euskera como en las evaluaciones del Contrato Programa anual que articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza (ver los apartados 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, y 4.1.3, “Evaluación de la política lingüística”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).

#### **2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los decálogos de derechos de pacientes y usuarios**

Desde el momento de la aprobación del presente Plan de Euskera, en todos los decálogos de derechos de pacientes y usuarios que se publiquen en Osakidetza se hará mención expresa de los derechos lingüísticos que les asisten.

#### **2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...**

- a) Criterios lingüísticos generales para las relaciones orales y escritas con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales, organizaciones de enfermos, etc.:
- a.1) En las relaciones orales se garantizará la primera recepción en euskera, es decir, los saludos y primeras frases o preguntas se dirigirán en dicha lengua, y a continuación, y especialmente cuando el interlocutor de la empresa, entidad financiera o administración sea siempre la misma persona y vascohablante, se aplicarán los criterios establecidos para las comunicaciones orales con pacientes y usuarios, recogidos en el presente capítulo, en el apartado 2.1.1 (“Criterios de uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales”).

- a.2.) En las relaciones escritas se aplicarán los criterios establecidos para las comunicaciones escritas con pacientes y usuarios, recogidos en este capítulo, en el apartado 2.1.2 (“Criterios de uso de las lenguas oficiales en las comunicaciones escritas”).
- b) Por el importante papel que juegan las diferentes administraciones como motores del uso del euskera en ámbitos formales en los que hasta ahora esta lengua tenía escasa presencia, sería interesante establecer circuitos administrativos en euskera entre las organizaciones de Osakidetza y los correspondientes departamentos de la administración local, foral y autonómica general, especialmente ayuntamientos y el Departamento de Salud. Además, teniendo en cuenta que la mayoría de las administraciones están desarrollando planes de normalización del euskera, podrían consolidarse alianzas de cara a promover el uso del euskera de manera conjunta.

## 2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

- a) Las organizaciones de servicios incluirán condiciones lingüísticas de ejecución de contrato en todos aquellos contratos de servicios cuya actividad, o parte importante de ella, se realiza cara a la ciudadanía (servicio de seguridad, cafetería, comedor...) Y de igual manera se actuará en la adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos por usuarios o trabajadores de Osakidetza (equipamientos de asistencia sanitaria, máquinas de café o alimentos, impresoras, fotocopiadoras, planes e informes...) En todos estos casos se utilizarán los “Modelos tipo de carátula unificada y de pliegos de cláusulas administrativas particulares para contratos de obras, suministros y servicios”, aprobados en 2009 por Acuerdo del Consejo de Gobierno. No obstante, en la contratación de los servicios mencionados podrán adjuntarse también los criterios definidos por Osakidetza sobre el uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales y escritas con pacientes y usuarios (ver los puntos 2.1.1 y 2.1.2 del presente capítulo).
- b) En los contratos en que se establecen condiciones lingüísticas de ejecución, el uso de las dos lenguas oficiales constituye una obligación contractual, por lo que de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de los contratos. Por tal motivo, las direcciones económico-financieras de las organizaciones de servicios deberán adoptar medidas dirigidas a hacer cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales fijados en los contratos de servicios y suministros. El seguimiento y evaluación del nivel de cumplimiento se llevarán a cabo tanto mediante las dos evaluaciones del presente Plan de Euskera, como mediante el Contrato Programa anual que articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza (ver apartados 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, y 4.1.3, “Evaluación de la política lingüística”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA)

## CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

---

### 3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

- a) Toda la rotulación relativa a seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...), salud laboral y medio ambiente deberá estar escrita en las dos lenguas oficiales, siguiendo las pautas acordadas en torno a la ubicación de los idiomas y su tipografía, y respetando la terminología y los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza (véase el apartado 4.4, “Calidad del corpus y política de traducción”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).
- b) También deberán aparecer escritas en euskera y castellano las inscripciones y mensajes de funcionamiento de máquinas y equipamientos (impresoras, fotocopadoras, máquinas de café y alimentos, maquinaria o instrumentos de uso asistencial, etc.) Será responsabilidad de la organización exigir el cumplimiento de este criterio en la compra y alquiler de su equipamiento (véase el apartado 2.7, “Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos”, en el capítulo de RELACIONES EXTERNAS).
- c) En cada servicio o unidad se deberán establecer las medidas oportunas que, de manera progresiva, lleven a garantizar la presencia del euskera en la rotulación y cartelería del entorno laboral (rótulos, etiquetas, archivos, carpetas...) Estas medidas se precisarán en el programa específico de normalización del uso del euskera de la unidad (véase el apartado 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).

### 3.2. Recursos humanos

#### 3.2.1. Relaciones con el personal

- a) Tal y como señala el artículo 15 del Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, en las relaciones con sus empleados y empleadas el Ente ha de garantizar el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales. Por tal motivo, cada organización de servicios deberá tomar las medidas necesarias para que, en las unidades que tienen una relación directa y continua con el personal (sobre todo direcciones, departamentos de personal, informática, gestión económica, salud laboral, docencia-formación y comunicación), se respeten los derechos lingüísticos de forma sistemática.
  - a.1) En lo que respecta a las relaciones orales, en los servicios mencionados en el párrafo anterior se garantizará la atención presencial y telefónica en euskera o castellano, aplicándose los criterios de uso de las lenguas oficiales en las relaciones orales con pacientes y usuarios (véanse tales criterios en el apartado 2.1.1, del capítulo de RELACIONES EXTERNAS).

- a.2) En las relaciones escritas, tanto las diversas informaciones y comunicaciones dirigidas a los trabajadores (anuncios, circulares, cartas, mails masivos, convocatorias, o documentos relativos a la oferta formativa, a la salud laboral, a situaciones de emergencia...), como también la documentación relacionada con la administración del personal (impresos de solicitudes, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones administrativas, nóminas...), deberán aparecer redactadas en las dos lenguas oficiales, siguiendo los criterios fijados en el apartado 4.4.1, “Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA.
- b) Solo las respuestas a solicitudes o reclamaciones originadas por los empleados o empleadas podrán ser contestadas únicamente en una de las dos lenguas oficiales, que será aquella lengua en la que el trabajador o trabajadora se haya dirigido a la administración.
- c) En las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los profesionales de Osakidetza, se incluirán ítems referentes a la transmisión y aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales, al idioma de comunicación interna y a las posibilidades ofrecidas por cada organización de cara a trabajar en euskera. El nivel de satisfacción registrado servirá de indicador tanto en las dos evaluaciones del presente Plan de Euskera como en las evaluaciones del Contrato Programa anual que articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza (ver los apartados 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, y 4.1.3, “Evaluación de la política lingüística”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).

### **3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas**

- a) Sin perjuicio de los datos que cada organización de servicios pueda recabar en relación a la lengua de preferencia de sus trabajadores y trabajadoras, Osakidetza comunicará a todo su personal la posibilidad de incluir el idioma de preferencia entre sus datos personales en la aplicación corporativa *Portal del Empleado*. Y a medida que este canal de comunicación vaya desplegándose y desarrollándose, deberá garantizarse que los trámites se efectúen en función de la lengua elegida por cada trabajador o trabajadora.
- b) No se recogerá ninguna opción lingüística por defecto, sin haberlo deseado y manifestado el empleado o empleada.

### **3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes**

- a) Las organizaciones de servicios de Osakidetza deberían contar con un protocolo o manual de acogida para las nuevas incorporaciones, editado en las dos lenguas oficiales. En este documento, los nuevos trabajadores o residentes



deberían ser informados sobre los derechos lingüísticos de las personas usuarias y conocer los criterios de atención en euskera que han de aplicarse en el trabajo diario. Igualmente, sería conveniente que diese cuenta de los derechos lingüísticos del personal de Osakidetza y de las vías que dispone de cara a mejorar su formación lingüística.

- b) El acto de acogida o dispensado a un nuevo trabajador o residente (explicaciones orales sobre el lugar de trabajo, las tareas a realizar, etc.) deberá realizarse en la lengua de preferencia de dicha persona.

### 3.3. Formación

#### 3.3.1. Formación continua corporativa

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 15.2 del Decreto 67/2003, se contemplará e intensificará el uso del euskera en la oferta de formación continua destinada al personal de Osakidetza.

- a) La oferta corporativa de cursos de formación continua impartidos en euskera deberá alcanzar progresivamente un porcentaje similar al del personal bilingüe de Osakidetza. Para el tercer año de planificación, ya deberá cumplirse al menos la mitad de tal porcentaje.
- b) Como es común en la organización de los cursos de formación, cuando se estime necesario por razón del tema (o temas) sobre el que trate el curso formativo (por ejemplo, materias en las que la comunicación tiene una función relevante), los contenidos de los cursos en euskera (puntos, situaciones, ejemplos...) se plantearán desde la perspectiva de quien ha de prestar sus servicios en euskera.
- c) En los casos en que un curso formativo se oferte en las dos lenguas oficiales, las áreas de formación de las diferentes organizaciones de servicios articularán medidas favorables a que, junto a las personas que voluntariamente deseen realizar el curso en euskera, empleados y empleadas con el perfil lingüístico de su puesto acreditado reciban también la formación en euskera.
- d) Respecto a las convocatorias de cursos de formación continua, el idioma de impartición aparecerá siempre entre los datos básicos de descripción del curso. Asimismo, de acuerdo a los preceptos sobre el uso de las lenguas oficiales en las relaciones con el personal (ver el punto 3.2.1), toda la información de la convocatoria deberá publicarse en euskera y castellano, siguiendo los criterios de redacción de textos bilingües fijados en el apartado 4.4.1, “Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA.
- e) El material de los cursos de formación continua será entregado en la lengua de impartición del curso.

### **3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios**

- c) En la formación específica organizada por las diferentes organizaciones de servicios (talleres, cursos, sesiones clínicas...), el porcentaje de la oferta formativa en euskera también deberá alcanzar progresivamente un porcentaje similar al del personal bilingüe de la organización de servicios.
- d) En cuanto al diseño, organización y convocatorias de los cursos o sesiones de formación específica, se seguirán los criterios de los cursos corporativos de formación continua.

### **3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes**

Como iniciativa importante para garantizar e incrementar la futura existencia de especialistas de la salud que se desenvuelvan perfectamente en euskera, a la hora de asignar tutor a los médicos y enfermeros o enfermeras residentes que vayan a realizar su formación especializada en Osakidetza, los órganos competentes tendrán en cuenta la lengua de preferencia del residente (más aún en los casos de médicos y enfermeros que hayan realizado sus estudios universitarios, o parte de ellos, en euskera) y tomarán las medidas necesarios para que la formación, o al menos parte de ella, se realice en euskera. De esta manera, capacitando a los nuevos especialistas para el desempeño de su trabajo en euskera, se garantizará el más óptimo grado de comunicación en la asistencia a los pacientes que prefieran ser atendidos en euskera.

### **3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización**

- a) Los cursos de euskaldunización y alfabetización del personal de Osakidetza (sus características, destinatarios, normativa, solicitudes y criterios de selección) serán regulados anualmente mediante resolución de las direcciones generales de Osakidetza y el IVAP y mediante las correspondientes instrucciones de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza.
- b) Sin perjuicio de los cursos de euskaldunización y alfabetización ordinarios, se analizará la posibilidad de ofertar módulos formativos con diferente ritmo y duración para el personal mayor de 45 años.
- c) Los criterios para la asistencia a cursos de euskera en horario laboral estará sujeta, con carácter general, a los siguientes criterios:
  - c.1) El personal fijo que ocupe plazas con fecha de preceptividad tendrá preferencia ante el personal que ocupe plazas sin fecha de preceptividad.
  - c.2) El personal fijo tendrá preferencia ante el personal no fijo.

- c.3) El personal que no tenga el perfil lingüístico de la plaza acreditado tendrá preferencia ante el personal que sí tiene el perfil lingüístico acreditado.
- c.4) La edad y la relación laboral no serán motivo de exclusión para acudir a cursos de euskera en horario laboral.

### **3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático**

Sin perjuicio de los cursos de euskaldunización y alfabetización organizados a nivel corporativo, las organizaciones de servicios pondrán en práctica otros cursos o sesiones de perfeccionamiento genérico del euskera que consideren necesarios de cara a mejorar la calidad de los servicios bilingües ofertados (cursos sobre la variedad dialectal del entorno de la organización; cursos de reciclaje de trabajadores y trabajadoras que, pese a haber acreditado el perfil lingüístico, han perdido destrezas lingüísticas, etc.)

### **3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera**

Si bien en el primer periodo de planificación la necesidad de propagar y mejorar el conocimiento del euskera entre el personal de Osakidetza hizo que la euskaldunización de los trabajadores y trabajadoras fuese el tipo de formación primordial y más generalizada, en el presente periodo se prestará una mayor y especial atención a la formación técnico-lingüística del personal en situación de prestar sus servicios en euskera, especialmente personal que haya acreditado el perfil lingüístico de su puesto o, aun sin haberlo acreditado, que cuente con un adecuado conocimiento del euskera. Este adiestramiento técnico-lingüístico, previsto en el artículo 14 del Decreto 67/2003, se organizará y desarrollará ligado a las tareas cotidianas que los trabajadores y trabajadoras han de realizar en las dos lenguas oficiales, por lo que, en muchos de los casos, será el medio principal para la inserción del euskera en la práctica cotidiana.

- a) Cada organización de servicios confeccionará, proveerá, desarrollará y evaluará un programa bienal de adiestramiento, adaptado a las necesidades y posibilidades del personal. Tal programa, así como su evaluación, deberán ser presentados al Servicio de Euskera Corporativo de Osakidetza, para su seguimiento.
- b) El Servicio de Euskera Corporativo, en coordinación con los servicios técnicos de euskera de las organizaciones de servicios, se encargará de la creación, diseño y actualización de material didáctico adecuado a las necesidades de las organizaciones.
- c) Asimismo, el Servicio de Euskera Corporativo organizará diversos cursos de adiestramiento para el trabajo bilingüe sobre temas concretos de carácter general o transversal (redacción y puntuación de textos en euskera, normas de Euskaltzaindia, terminología sanitaria básica, convocatorias y actas de reuniones, lenguaje administrativo, etc.)

### 3.5. Recursos informáticos

- a) Osakidetza diseñará y pondrá en marcha un programa orientado a introducir el euskera en las aplicaciones informáticas de carácter corporativo, sean de uso asistencial o administrativo. En tal proyecto deberán considerarse prioritarios aquellos aspectos que afecten a las relaciones con los pacientes y usuarios, como por ejemplo la documentación originada por las aplicaciones cuyos destinatarios son los usuarios y usuarias, los cuestionarios y tablas de datos que los profesionales utilizan en sus relaciones con los pacientes, etc.
- b) Respecto a los programas de ofimática en euskera, las organizaciones de servicios se encargarán de comunicar al personal bilingüe la posibilidad de su instalación y uso. Las organizaciones deberán motivar a sus empleados y empleadas a utilizar los programas de ofimática en euskera, y les informarán de que recibirán la formación necesaria para ello. Por tal motivo, Osakidetza incluirá este tipo de formación en la oferta de formación continua corporativa (ver apartado 3.3.1, en este mismo capítulo).
- c) Las organizaciones de servicios se ocuparán también de proporcionar a su personal bilingüe herramientas informáticas de apoyo al trabajo en euskera, como correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas online, etc.

### 3.6. Comunicación horizontal y vertical

#### 3.6.1. Lengua de trabajo

- a) En los programas específicos de normalización del uso del euskera de los diferentes servicios o unidades (véase el apartado 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA), se establecerá la lengua de trabajo de cada servicio o unidad en cuestión. Por tal motivo, en los distintos diseños o revisiones de los programas se estudiarán las posibilidades de que el euskera sea la lengua de trabajo.
- b) Las organizaciones de servicios pondrán especial atención y aplicarán las medidas que estimen necesarias de cara a que, durante el presente periodo de planificación, el euskera pase a ser la lengua de trabajo en el mayor número posible de unidades de carácter prioritario, principalmente de prioridad específica 1.
- c) Al fijarse el euskera como lengua de trabajo de alguno de los servicios o unidades de una organización, ésta deberá poner en funcionamiento un protocolo que defina y garantice ese trabajo en euskera, que evite duplicar las tareas de los empleados y empleadas de esas unidades y que prevea la solución a problemas de coordinación y comunicación que puedan surgir entre las unidades cuya lengua de trabajo es el euskera y aquellas que tienen como lengua de trabajo el castellano.

### **3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones**

- a) Las reuniones de trabajo de los servicios, unidades, grupos de trabajo o comisiones cuya lengua de trabajo o de comunicación habitual sea el euskera se realizarán siempre en esta lengua.
- b) Respecto a las reuniones en que no sea factible garantizar la comunicación en euskera, habrán de distinguirse dos niveles:
  - b.1) Las reuniones ordinarias de trabajo entre empleados de un servicio o unidad, así como las reuniones entre personal de diferentes servicios, las comisiones o las reuniones de seguimiento sobre temas puntuales, se realizarán en castellano. No obstante, en caso de que los empleados encargados de redactar las convocatorias, los documentos a debatir o repartir y las actas conozcan el euskera, se intentará que tales escritos se redacten en las dos lenguas oficiales, sin implicar para ello al personal responsable de las traducciones.
  - b.2) Las reuniones generales se realizarán en castellano con al menos una introducción y un resumen final en euskera. Sus convocatorias, materiales escritos y audiovisuales utilizados, actas y documentos principales habrán de redactarse en las dos lenguas oficiales.

### **3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores**

- a) Las organizaciones de servicios pondrán en marcha proyectos o actividades dirigidas a cambiar las costumbres lingüísticas y promover el uso del euskera en las relaciones informales entre el personal empleado (*Mintzalagun, Kafea euskaraz...*)
- b) Las direcciones de personal de las organizaciones de servicios propondrán a los sindicatos un acuerdo de compromisos y de esfuerzo compartido, a fin de que en sus comunicaciones generales, en sus documentos y en los actos que realicen en el marco de la organización, cumplan los criterios de bilingüismo establecidos en el Plan de Euskera.

## **3.7. Estrategia y gestión**

- a) En todas las organizaciones de servicios, los principales documentos relacionados con la estrategia y gestión general (Plan Estratégico, planes de gestión, documentos de contabilidad...) serán redactados en las dos lenguas oficiales, siguiendo los criterios de redacción de textos bilingües fijados en el apartado 4.4.1, “Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas”, del capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA.
- b) En la misma línea, las organizaciones pondrán en marcha un programa dirigido a ir introduciendo y aumentando la presencia del euskera en la documentación relacionada con la calidad y la gestión económico-financiera.

## CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

---

### 4.1. Política lingüística

#### 4.1.1. El Plan de Euskera y su ámbito de aplicación

- a) El ámbito de aplicación del Plan de Euskera de Osakidetza es la totalidad de las organizaciones de servicios que componen el Ente, de manera que todas ellas, sin excepciones, deberán cumplir los preceptos y medidas especificados en el presente Plan de Normalización del Uso del Euskera.
- b) Las distintas prioridades, porcentajes y medidas de obligado cumplimiento que cada organización de servicios ha de establecer de cara a materializar el Plan de Euskera en su ámbito de atención, serán recogidas en el sistema informático corporativo de gestión de recursos humanos, a través del cual se hará su seguimiento. Los datos sociolingüísticos necesarios para el establecimiento de algunas de las prioridades y medidas se tomarán del último Censo o Estadística de Población y Vivienda del EUSTAT (2011), y los porcentajes deberán readecuarse en caso de publicarse un nuevo censo.
- c) Tanto los centros y servicios concertados integrados en la estructura de atención sanitaria de la Comunidad Autónoma Vasca (Hospital Oncológico, Clínica Asunción, hospitales de salud mental de Gipuzkoa, servicios de ambulancias no pertenecientes a Osakidetza, etc.), como otros organismos y administraciones que, no dependiendo de Osakidetza, actúan dentro de su ámbito (asociaciones de enfermos y donantes, facultades de medicina y enfermería de la UPV, etc.), habrán de aplicarse los criterios del Gobierno Vasco sobre el uso de las lenguas oficiales en las administraciones e instituciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Las entidades que contraten o que dispongan de convenios con estos servicios (Departamento de Salud, Osakidetza u organizaciones de servicios) convendrán con ellos el procedimiento para llevar a efecto tales criterios de una manera planificada, y, asimismo, se encargarán de realizar un seguimiento.

#### 4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad

- a) La responsabilidad de desarrollar el Plan de Euskera de Osakidetza recaerá en el conjunto íntegro de sus direcciones. El conjunto de la Dirección General del Ente, con su Director o Directora General como máximo representante, se responsabilizará del impulso y desarrollo del Plan a nivel corporativo, y el conjunto de la Dirección de cada organización de servicios, con su Gerente a la cabeza, se responsabilizará del desarrollo del Plan en el ámbito de su organización. Todas las direcciones deberán mostrar una actitud activa en el fomento del nuevo Plan de Euskera, erigiéndose como líderes y principales promotores del

mismo, y extendiéndolo y aplicándolo de una manera transversal (por medio de todas sus áreas y cadenas de mando) hasta el total de los servicios y unidades.

- b) En lo que respecta a las medidas de normalización lingüística de carácter corporativo que han de aplicarse en las diferentes organizaciones de servicios (como por ejemplo las relativas a sistemas informáticos, la contratación de bienes y servicios, la formación continua, etc.), la responsabilidad será compartida entre la Dirección General del Ente y las direcciones de las organizaciones de servicios.
- c) Cada una de las direcciones será responsable también, junto a los mandos intermedios correspondientes, de la materialización de los programas específicos de normalización del uso del euskera en los servicios y unidades de su competencia. Y por su parte, la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza, por medio de su Servicio de Euskera Corporativo, desarrollará un módulo en los sistemas de información del Ente que ayude en el diseño y seguimiento de estos programas.
- d) Los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera serán incluidos tanto en el Plan Estratégico como en los planes de gestión de las organizaciones de servicios.
- e) En cumplimiento de la disposición adicional segunda del Decreto 67/2003, los objetivos y medidas de normalización del uso del euskera serán incluidos entre los requisitos de calidad determinados en el Contrato Programa que anualmente articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza. Algunos de los indicadores previstos, susceptibles de ir actualizándose y modificándose en función del desarrollo de la estrategia y de los objetivos, son los que se señalan a continuación:
  - e.1) Nivel de satisfacción y conformidad con respecto al uso del euskera registrado en las encuestas de satisfacción de los pacientes de Osakidetza.
  - e.2) Nivel de satisfacción y conformidad registrado en las encuestas de satisfacción de los trabajadores y trabajadoras de Osakidetza en lo referente a tres cuestiones diferenciadas:
    - La comunicación y aplicación de las pautas de uso de las lenguas oficiales.
    - La posibilidad que ofrece la organización para trabajar en euskera.
    - El uso del euskera como idioma de comunicación interna.
  - e.3) Número y porcentaje de unidades prioritarias que no cumplen el porcentaje mínimo de plazas con euskera preceptivo.
  - e.4) Número y porcentaje de empleados que ocupan plazas con euskera preceptivo sin tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

- e.5) Número y porcentaje de servicios o unidades de carácter prioritario que se hayan identificado como bilingües, divididos según tres tipos de unidad:
    - Unidades de recepción, admisión e información (recepciones y admisiones generales, admisión de consultas externas, admisión de urgencias, recepciones de asistencia especializada...)
    - Servicios asistenciales prioritarios (Pediatria, Medicina General, Urgencias, enfermería de planta...)
    - Unidades administrativas y unidades de organización sanitaria prioritarias (departamentos de personal, comunicación, formación, informática, secretarías de dirección...)
  - e.6) Número y porcentaje de especialidades incluidas en la oferta de asistencia especializada hospitalaria en euskera.
  - e.7) Número de servicios contratados, cuya actividad, o parte importante de ella, se realiza cara a la ciudadanía, que no cumplen las condiciones lingüísticas incluidas en su contrato.
  - e.8) Número y porcentaje de cursos, talleres o sesiones formativas realizadas en euskera a través de la oferta formativa específica de la organización de servicios.
  - e.9) Número y porcentaje de trabajadores de unidades prioritarias adiestrados para trabajar en euskera.
  - e.10) Inclusión del Plan de Euskera en el Plan Estratégico y en los planes de gestión de la organización de servicios.
  - e.11) Número y porcentaje de mandos intermedios que hayan recibido formación en torno al bilingüismo, la normalización lingüística y el uso de lenguas oficiales.
  - e.12) Número de áreas técnicas, de profesionales de cada área y de horas de dedicación del Servicio Técnico de Euskera.
- f) Las comunicaciones en torno al Plan de Euskera seguirán los canales de comunicación definidos en el Plan de Comunicación de cada organización de servicios. Y en caso de que la organización no cuente con un Plan de Comunicación, se diseñará uno específico para el Plan de Euskera.

#### **4.1.3. Evaluación de la política lingüística**

- a) Sin perjuicio de las evaluaciones o mediciones en torno al Plan de Euskera que cada organización de servicios decida realizar en su ámbito de actuación, Osakidetza efectuará dos evaluaciones a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan: la primera, comenzará con la



finalización del tercer año de planificación, y la segunda, se llevará a cabo una vez concluido el periodo completo de planificación. La primera evaluación deberá servir para proponer mejoras que permitan la plena consecución de los objetivos marcados, mientras que la evaluación final, además de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan, ha de servir de base para la elaboración del III Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza. Los informes correspondientes a cada una de estas evaluaciones se remitirán a la Viceconsejería de Política Lingüística, para su análisis y valoración, y, además, serán presentados a los sindicatos y demás grupos de interés y publicados en la página web de Osakidetza.

- b) En coherencia con los objetivos establecidos en este Plan de Euskera, en sus dos evaluaciones se aplicará la siguiente ponderación entre los cinco ámbitos o ejes de actuación en que se divide el Plan:
- Imagen y comunicación: 25%
  - Relaciones externas: 30%
  - Relaciones internas: 20%
  - Gestión lingüística: 15%
  - Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad: 10%
- c) Asimismo, dentro del nuevo periodo de planificación 2013-2019, todas las organizaciones de servicios de Osakidetza deberán presentarse, al menos una vez, al certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain, de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y la Fundación Vasca para la Excelencia Euskalit. Las organizaciones que asisten a una población bilingüe superior al 40% deberán proponerse como objetivo mínimo obtener la certificación intermedia durante los tres primeros años de planificación, y las organizaciones que asisten a una población bilingüe inferior al 40% deberán proponerse como objetivo conseguir la certificación intermedia antes de finalizar el periodo de planificación.

#### **4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos**

- a) Respecto a las quejas y reclamaciones referentes a la conculcación de derechos lingüísticos que se reciban, Osakidetza, por medio de la Dirección de Recursos Humanos, acordará un protocolo que facilite el registro y el seguimiento completo y correcto de todas las quejas.
- b) Corresponderá al jefe, jefa o responsable de cada unidad el esclarecimiento de las quejas referidas a su servicio, la búsqueda de una solución o reparación a cada caso y la consabida respuesta por escrito.

## 4.2. Personas

- a) Con el fin de conseguir un mayor conocimiento, una mayor implicación y un mayor impulso al Plan de Euskera por parte de los responsables y mandos intermedios (pues constituyen un colectivo fundamental en la transmisión de las pautas de uso del euskera y en la motivación para utilizar dicha lengua en el trabajo), Osakidetza, a través del proceso de formación continua, les ofrecerá diferentes sesiones formativas en torno al bilingüismo, los derechos lingüísticos y el papel de los responsables intermedios en el proceso de normalización del euskera en la Entidad.
- b) Tal y como se viene haciendo desde la evaluación parcial del primer Plan de Euskera de Osakidetza, los técnicos de normalización del euskera, encargados de la planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las medidas de normalización del Plan de Euskera en las diferentes organizaciones (ver el apartado 4.3.2, “Servicio Técnico de Euskera”, en este mismo capítulo) participarán en sesiones instructivas, en la línea de las “buenas prácticas”, con el fin de conocer soluciones a problemas que puedan surgir en la implementación de los planes de euskera o recabar información sobre proyectos y experiencias que puedan servir para mejorar su desarrollo. El Servicio Corporativo de Euskera será el órgano encargado de organizar y evaluar estas sesiones.
- c) Durante el presente periodo de planificación, Osakidetza, por medio de su Unidad de Comunicación, llevará a cabo al menos dos campañas de sensibilización (una por trienio de planificación) dirigidas a sus trabajadores y trabajadoras, con la intención de impulsar el uso diario del euskera y reforzar las actitudes activas favorables al fomento del idioma.
- d) La Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza establecerá una política de reconocimiento a los empleados, centros u organizaciones de servicios que de manera sistemática utilicen el euskera y se destaquen en la promoción de su uso y su normalización en sus tareas cotidianas. Las medidas concretas mediante las que se certificará y materializará este reconocimiento será fijadas con el mayor consenso posible con la parte social de Osakidetza.
- e) Osakidetza explorará vías de colaboración con el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, a fin de informar sobre la planificación lingüística del Ente a los alumnos de aquellos estudios académicos con mayor proyección laboral en el ámbito de la salud, especialmente grados universitarios de medicina, enfermería y fisioterapia y módulos de formación profesional de auxiliar de enfermería.

## 4.3. Recursos

### 4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera

- a) Tanto Osakidetza como las organizaciones de servicios del Ente contarán con una Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera, constituida oficialmente por resolución del Director General o Director Gerente, que será el foro donde se tomen las principales decisiones de cara a un eficaz cumplimiento de las

medidas del Plan de Euskera. Esta Comisión, que habrá de reunirse al menos una vez cada tres meses, estará compuesta por representantes de todas las direcciones de la organización (una de las cuales ostentará la presidencia), por los responsables intermedios que se estimen más necesarios, por representantes de los sindicatos que deseen trabajar en la implementación del Plan de Euskera y por el técnico o técnica de normalización del euskera de la entidad, que ejercerá labores de secretario.

- b) Una vez cada seis meses, la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera convocará a trabajadores y grupos de interés de su ámbito asistencial considerados relevantes (sindicatos que no tomen parte ordinariamente en la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera, administraciones locales o mancomunadas, etc.), con el propósito de mantenerles informados sobre el desarrollo del Plan y poder consensuar ciertos compromisos de cara a avanzar conjuntamente en el proceso de normalización del euskera.

#### **4.3.2. Servicio Técnico de Euskera**

- a) A fin de llevar a cabo adecuadamente las labores técnicas específicas que requiere el proceso de normalización lingüística, tanto Osakidetza a nivel corporativo como la totalidad de sus organizaciones de servicios dispondrán de un Servicio Técnico de Euskera, que, independientemente de su ubicación en la estructura orgánica, deberá actuar con la mayor transversalidad posible.
- b) En cuanto a la configuración del Servicio Técnico de Euskera de las organizaciones de servicios, de manera general se recomienda que esté conformado al menos por tres profesionales que actuarán en tres áreas de trabajo técnico diferenciadas:
  - b.1) Un técnico o técnica de normalización del euskera, que se encargue de la planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las medidas de normalización del Plan de Euskera.
  - b.2) Un técnico o técnica responsable de la adecuación, corrección y traducción de textos en euskera.
  - b.3) Un profesional administrativo, encargado de las gestiones administrativas inherentes al desarrollo del Plan de Euskera (gestión de convocatorias, acreditaciones y convalidaciones de perfiles lingüísticos, mantenimiento de la aplicación informática corporativa del Plan de Euskera...)
- c) Las organizaciones de servicios con una plantilla estructural reducida podrían conformar su Servicio Técnico de Euskera con otra organización, en caso de que lo estimen oportuno.
- d) En el caso de las organizaciones sanitarias integradas (OSI) que puedan constituirse una vez aprobado el presente Plan, su Servicio Técnico de Euskera (y, dentro de él, cada una de sus tres áreas de trabajo) deberá estar conformado por un número de profesionales acorde a la magnitud y a las necesidades de la organización.

- e) El Servicio Técnico de Euskera de cada organización de servicios contará con un empleado o empleada de apoyo en los centros o servicios prioritarios. El cometido de estos trabajadores y trabajadoras no será la comunicación y aplicación de los criterios y medidas del Plan de Euskera, que corresponde a los jefes o jefas de unidad, sino simplemente el seguimiento de los aspectos técnicos del Plan de Euskera en sus centros o servicios. Para desarrollar tal tarea y coordinarse con el técnico responsable del Plan de Euskera, la organización le dispensará las horas mensuales que considere convenientes.

#### 4.4. Calidad del corpus y política de traducción

##### 4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas

- a) En lo referente a la creación de comunicaciones escritas, se aplicará los criterios de uso del euskera del IV. Plan de Normalización del Uso del Euskera para la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y sus organismos autónomos (o, en su caso, los criterios recogidos en la actualización de este Plan que en cada momento esté en vigor). Y respecto a los elementos gráficos, se seguirá el *Manual de Identidad Gráfica Corporativa*, de abril de 2013, del Departamento de Salud. En tal sentido, Osakidetza fomentará unas comunicaciones escritas de calidad, es decir, textos correctos, originales, adecuados y claros, con una estructura lógica, un diseño cuidado y con la óptima comprensión como objetivo final.
- b) En este contexto de atención a la calidad de los textos en las dos lenguas oficiales, se tomará en cuenta también la funcionalidad de ambas lenguas, por lo que, en los documentos bilingües en que los textos en euskera y castellano aparezcan contiguos y expresando mensajes análogos, los textos en la lengua minoritaria, el euskera, se ubicarán en lugar preferente y se destacarán mediante la tipografía:
  - b.1) Cuando los textos bilingües análogos se configuren en líneas o bloques superpuestos, el texto en euskera aparecerá arriba; cuando se configuren en líneas o columnas verticales, el texto en euskera estará a la izquierda; y si se configuran en páginas paralelas, la escrita en euskera será la de la derecha,
  - b.2) En cuanto a la tipografía, en los documentos bilingües en que los textos en euskera y castellano aparezcan en líneas, bloques, columnas o páginas contiguas expresando idénticos mensajes, los textos en euskera siempre serán resaltados en negrita. No será necesario resaltarlos, sin embargo, cuando los textos de cada lengua no aparezcan contiguos, o cuando en un mismo texto convivan los dos idiomas comunicando diferentes mensajes.

#### **4.4.2. Traducciones**

- a) Si bien la traducción no es un objetivo en sí, sino un medio para garantizar los derechos lingüísticos, asegurar la calidad de los textos y facilitar la comunicación entre profesionales y usuarios, la trascendencia que tiene en la fase actual del proceso de normalización del euskera en Osakidetza hace necesario que siga teniéndose en cuenta en la planificación lingüística y en la provisión de recursos durante los próximos años. Por ello, cada una de las organizaciones de servicios deberá dotarse de los recursos necesarios para hacer frente a sus necesidades de traducción.
- b) Asimismo, con el fin de organizar y agilizar los trabajos de traducción, desde el primer año de planificación cada organización de servicios deberá contar con un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción, que deberá ser conocido y cumplido al menos por todos los empleados y empleadas que creen textos o documentos.
- c) Por su parte, Osakidetza, a través de su Servicio de Euskera Corporativo, fomentará la comunicación y coordinación entre los diferentes agentes encargados de las traducciones en las organizaciones de servicios, en aras a unificar los criterios de traducción empleados.
- d) No obstante, un objetivo de la normalización lingüística es crear y difundir en las dos lenguas oficiales el mensaje que se deba transmitir, por lo que es deber de Osakidetza y de sus organizaciones de servicios aplicar los mecanismos oportunos para la creación y utilización de textos en euskera por parte de sus profesionales, sin sentirse obligados a redactarlos en castellano y recurrir posteriormente a la traducción. En este sentido, las organizaciones ofrecerán ayuda a todo el personal bilingüe dispuesto a crear su documentación en euskera, a fin de que su trabajo no se vea duplicado y de que se garantice la calidad del euskera en tales documentos.

#### **4.4.3. Criterios de estilo**

Osakidetza, en colaboración con el IVAP, definirá algunos criterios de estilo y elaborará diferentes plantillas o modelos de documentos, con el objetivo de unificar estilos de textos y de redacción y cuidar la calidad del euskera en sus escritos.

#### **4.4.4. Terminología**

- a) Osakidetza, por medio de su Servicio de Euskera Corporativo, llevará a cabo un trabajo sistemático de recopilación, normalización y difusión del léxico especializado en euskera de las áreas profesionales en que actúa.

- b) La Entidad solicitará su participación en la Comisión de Terminología del Consejo Asesor del Euskera, y en sus trabajos terminológicos seguirá los criterios, la metodología y las prioridades fijadas por dicha Comisión.

#### **4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en publicaciones divulgativas**

En la publicación divulgativa en euskera que se continuará promoviendo como instrumento de fomento y normalización del euskera en el ámbito de la salud (véase el apartado 1.5, “Revistas y boletines”, en el capítulo IMAGEN Y COMUNICACIÓN), se utilizará y propagará un lenguaje estandarizado, apropiado y de calidad.

#### **4.5. Espacios de promoción del uso del euskera**

De acuerdo a las necesidades detectadas y a las oportunidades surgidas en las diferentes organizaciones de servicios, éstas podrán en práctica actividades, grupos de trabajo, actos concretos o cualquier otro tipo de iniciativa que consideren interesante de cara a dar un mayor impulso al uso del euskera en su ámbito de intervención. Estas actividades pueden ser proyectos desarrollados conjuntamente con otras administraciones, organismos sociales o grupos de ciudadanos.

### **CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD**

---

Los perfiles lingüísticos, las prioridades y las fechas de preceptividad no suponen un objetivo en sí mismos, sino que son un medio para facilitar la consecución del objetivo de ofrecer los servicios en cualquiera de las dos lenguas oficiales. Este principio debe estar, por tanto, presente a la hora de aplicar cualquiera de las medidas recogidas en este capítulo.

#### **5.1. Perfiles lingüísticos**

- a) En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18, sobre la aplicación de perfiles lingüísticos, del Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, los efectivos de las unidades sanitarias y los de las unidades de atención al cliente de los centros asistenciales tendrán asignado el perfil lingüístico 2, así como los efectivos con funciones de carácter sanitario de las unidades administrativas y generales.
- b) Por su parte, los efectivos no sanitarios de los servicios administrativos y generales recogidos en el apartado c) del artículo 2 del mencionado Decreto tienen asignados diferentes perfiles lingüísticos, conforme a los grupos de

titulación establecidos en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, referente a la clasificación del personal. Estos son los perfiles lingüísticos de cada grupo:

- Grupo A: Perfil lingüístico 3 o 4
- Grupo B: Perfil lingüístico 3 o 4
- Grupo C: Perfil lingüístico 2 o 3
- Grupo D: Perfil lingüístico 2
- Grupo E: Perfil lingüístico 1 o 2

- c) En lo concerniente a las pruebas de acreditación y al régimen de convalidación y exención de los perfiles lingüísticos, se estará a lo estipulado en la Sección 3ª del Capítulo II del Decreto 67/2003 (artículos 25 a 35).
- d) Sin perjuicio del régimen de acreditación de perfiles lingüísticos en vigor, y con el propósito de que el personal vascohablante mayor de 45 años que aún no ha acreditado el perfil lingüístico pase a ser parte activa en el presente Plan de Euskera, Osakidetza elaborará un estudio sobre este colectivo (su tipología, su peso relativo en el conjunto de trabajadores del Ente, su participación en el Plan de Euskera, sus principales obstáculos de cara a la obtención del perfil...) y, en base a todo ello, analizará la posibilidad de realizar una convocatoria especial de acreditación del perfil lingüístico 2 por parte de este grupo de trabajadores.

## 5.2. Prioridades genéricas en la normalización del uso del euskera

Tal y como dispone el artículo 4 del Decreto 67/2003, el proceso de normalización progresiva del uso del euskera en Osakidetza con carácter general ha de desarrollarse en función de los siguientes niveles de prioridades:

- Primer nivel de prioridad: Atención Primaria.
- Segundo nivel de prioridad: Atención Especializada.
- Tercer nivel de prioridad: servicios administrativos y generales.

## 5.3. Prioridades específicas y fechas para el cumplimiento preceptivo de los objetivos de uso del euskera

- a) Los artículos 5, 6 y 7 del Decreto 67/2003 definen los objetivos mínimos de uso del euskera que deben concretarse en el Plan de Euskera de Osakidetza en relación a la Atención Primaria, a la Atención Especializada y a los servicios administrativos y generales, y completando tales preceptos, los artículos 11, 12, 13 y 15 establecen las pautas de uso oral y escrito del euskera en

Osakidetza como lengua de servicio (externa e interna), lengua de trabajo o lengua en la relaciones con otras administraciones. En base a estos objetivos, el Plan realiza una graduación y contempla las siguientes prioridades específicas:

- Prioridad específica I: Unidades que han de prestar servicios bilingües en este período de planificación.
- Prioridad específica II: Unidades de diversos niveles de oferta de servicios bilingües, los cuales deberán ir aumentando progresivamente.

- b) Por otro lado, con carácter general las fechas de preceptividad representan el plazo previsto para la consecución de los objetivos establecidos en las organizaciones de servicios y unidades de Osakidetza.

#### **5.4. Criterios para la determinación de las prioridades específicas y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad de las unidades**

- a) A las unidades con prioridad específica I, que han de prestar servicios bilingües, se les asignará un porcentaje de fechas de preceptividad conforme a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 67/2003: como mínimo deberán tener fecha de preceptividad el 80% de los efectivos de la unidad.
- b) Los porcentajes mínimos de efectivos con fecha de preceptividad que han de aplicarse en las unidades de prioridad II son los fijados en las tablas que se muestran en apartado siguiente de este capítulo. Estos porcentajes deberán ir aumentando progresivamente en función de la situación sociolingüística del ámbito de atención de cada centro, de la demanda de los ciudadanos y del nivel de acreditación del personal.
- c) A la hora de decidir a qué efectivos de una misma unidad ha de asignárseles fecha de preceptividad, se tendrá siempre en cuenta que el objetivo de tal asignación es garantizar una real y efectiva oferta de servicios en las dos lenguas oficiales. Y este criterio deberá estar también presente en la reorganización de cualquier servicio o unidad de carácter prioritario.
- d) Partiendo del principio del párrafo anterior, la selección de los efectivos de una misma unidad a los que se les ha de asignar fecha de preceptividad se realizará atendiendo al siguiente orden de preponderancia, sin diferenciación del grupo profesional o puesto funcional:
- d.1) Que en la actividad desempeñada por el efectivo exista una relación directa entre el uso de la lengua y la calidad de la prestación.
  - d.2) Que la persona que ocupa el efectivo tenga acreditado el perfil correspondiente.



- d.3) Que el efectivo esté cubierto por personal no fijo.
  - d.4) Que el trabajador o trabajadora que ocupa el efectivo haya solicitado la asignación de fecha de preceptividad.
  - d.5) Que, en relación con el perfil lingüístico, el trabajador o trabajadora tenga un nivel superior de conocimiento de euskera.
  - d.6) Que el trabajador o trabajadora tenga menor antigüedad en el desempeño del puesto funcional.
  - d.7) Que el trabajador o trabajadora tenga menos edad.
- e) Dadas las características organizativas y las peculiaridades del personal de Osakidetza, se ha de observar la situación de cada unidad tomando en cuenta también el número y ubicación de los trabajadores exentos del acreditar el perfil lingüístico, así como de los efectivos vacantes.
  - f) Como medida para avanzar en la consecución de los objetivos, aparte del porcentaje mínimo de fechas exigidas, se asignará fecha de preceptividad a todos los efectivos de unidades prioritarias que, a partir de la aprobación del presente Plan, se hallen o queden en situación de vacante sin titular, con la única excepción de aquellas vacantes reservadas o comprometidas para futuras adscripciones de personal en activo en otro puesto.
  - g) En lo que respecta a las contrataciones eventuales que se realicen en las unidades tipificadas como prioritarias, el criterio general será priorizar el conocimiento del euskera, asegurándose en todo caso la asistencia al ciudadano. Las concreciones en torno a este criterio de contratación serán definidas y reguladas en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza en los meses posteriores a la aprobación del presente Plan.
  - h) En los meses siguientes a la aprobación del Plan de Euskera, también se definirán, en consonancia con los objetivos y prioridades del presente Plan, los criterios y el procedimiento a través del cual se asignarán fechas de preceptividad a puestos de jefatura, mando, supervisión o especial responsabilidad, pues es un hecho probado que el conocimiento y uso del euskera en los puestos de jefatura es un factor que favorece y ayuda a incrementar el uso del euskera en los servicios dependientes de tales jefaturas.
  - i) Vencimiento de las fechas de preceptividad:
    - i.1) Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos con titular vencen a los tres años de aprobación del Plan de Euskera, salvo en los casos en que el titular haya ya acreditado el perfil correspondiente, en los cuales la fecha vence a la aprobación del presente Plan.
    - i.2) Las fechas de preceptividad asignadas a efectivos vacantes vencen a la aprobación de este segundo Plan de Euskera.

## 5.5. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en la Atención Primaria

### 5.5.1. Comarcas y unidades de Atención Primaria de las Organizaciones Sanitarias Integradas

- a) Las prioridades de las comarcas y unidades de Atención Primaria de las Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI) se determinan en función de dos ejes fundamentales: los centros asistenciales (centros de salud, ambulatorios, consultorios, puntos de atención continuada) y el porcentaje de vascohablantes de las poblaciones que atiende cada uno de los centros. Así, en función de la población euskaldún de los municipios comprendidos en el ámbito de atención de cada centro asistencial, éste queda incluido en una de las zonas sociolingüísticas fijadas por el Decreto 67/2003, lo que, a su vez, sirve como base para determinar la prioridad específica de sus unidades y el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad a aplicar en cada unidad.

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD							
	100-71*		70-46*		45-21*		20-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***
Unidades de recepción, admisión e información	I	100	I	100	I	100	I	100
Pediatría	I	80	I	80	II	60	II	40
Enfermería Infantil	I	80	I	80	II	60	II	40
Odontología Infantil	I	80	I	80	II	60	II	40
Salud Escolar	I	80	I	80	II	60	II	40
Medicina General	I	80	II	60	II	50	II	30
Enfermería General	I	80	II	60	II	50	II	30
Salud Laboral	I	80	II	60	II	50	II	30
Atención a la Mujer	II	40	II	20	II	20	II	20
Odontología	II	40	II	20	II	20	II	20

(\*) Porcentaje de euskaldunes del ámbito territorial de actuación.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo.

#### b) Notas:

- b.1) Cuando en una OSI se agrupen unidades de diferentes prioridades (por ejemplo, de diferentes centros de Atención Primaria y de un hospital), a la unidad resultante deberá adjudicársele la prioridad que prevalezca entre las unidades de Atención Primaria.

- b.2) Las unidades de trabajadores sociales se incluyen dentro de las unidades de atención al cliente.
- b.3) Las unidades de enfermería dedicadas preferentemente a la atención infantil se incluyen dentro de las unidades de atención infantil, al igual que la Odontología de los programas de Atención Dental Infantil y Salud Escolar.
- b.4) La unidad de Salud Laboral será considerada como una unidad de Medicina General a todos los efectos.

### 5.5.2. Emergencias

- a) Las unidades asistenciales de Emergencias, en lo que respecta a la definición de objetivos y prioridades en función de sus respectivos ámbitos territoriales de atención, tienen el mismo tratamiento que las unidades de Medicina General de Atención Primaria. Sus prioridades se determinan sobre la base de las unidades asistenciales y el porcentaje de vascohablantes de las poblaciones que éstas atienden. Así, en función del porcentaje de euskaldunes de los municipios comprendidos en el ámbito de atención de cada unidad de Emergencias, ésta queda incluida en una de las zonas sociolingüísticas fijadas por el Decreto 67/2003, lo que, a su vez, sirve como base para determinar la prioridad específica de sus unidades y el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad a aplicar en cada unidad.

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD							
	100-71*		70-46*		45-21*		20-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***
Unidades de recepción, admisión e información	I	100	I	100	I	100	I	100
Medicina General, centros coordinadores y equipos de emergencias	I	80	II	60	II	50	II	30
Salud Laboral	I	80	II	60	II	50	II	30

(\*) Porcentaje de euskaldunes del ámbito territorial de actuación.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo.

- b) La unidad de Salud Laboral será también considerada como una unidad de Medicina General a todos los efectos.

## 5.6. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en la Atención Especializada

### 5.6.1. Centros hospitalarios

- a) Las prioridades de los centros hospitalarios se determinan en función de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos o áreas generales de referencia. De este modo, el conjunto de cada organización de servicios queda incluida en una de las zonas sociolingüísticas fijadas en el Decreto 67/2003, lo que, a su vez, sirve como base para determinar la prioridad específica de sus unidades y el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad a aplicar en diversas unidades.

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***

Unidades de recepción, admisión e información	I	100	I	100	I	100	I	100
---	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----

Servicios médicos	Urgencias de Pediatría	I	80	I	80	I	80	II	20
	Urgencias Generales	I	80	II	40	II	40	II	20
	Unidades de atención infantil	I	80	II	40	II	20	II	20
	Hospitalización a Domicilio	II	60	II	40	II	20	II	20
	Salud Laboral	II	60	II	40	II	20	II	20
	Unidades de atención a personas mayores (especialmente Medicina Interna, unidades de tratamiento y rehabilitación de ictus)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Servicios de especialidades médico-quirúrgicas		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües

Unidades del área de enfermería	Urgencias de Pediatría	I	80	I	80	I	80	II	20
	Urgencias Generales y Urgencias de Ginecología	I	80	II	40	II	40	II	20
	Unidades de atención infantil	I	80	II	40	II	20	II	20
	Unidades de enfermería de planta y de hospitales de día	II	60	II	40	II	20	II	20
	Hospitalización a Domicilio	II	60	II	40	II	20	II	20
	Salud Laboral	II	60	II	40	II	20	II	20
	Consultas Externas	II	60	II	40	II	20	II	10
	Pruebas y Radiología (personal de enfermería y técnicos)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Rehabilitación y Terapia Ocupacional (personal de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y monitores de salud mental)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Hemodiálisis	II	60	II	40	II	20	II	10
	Resto de unidades de Enfermería		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües		Circuitos bilingües
Celadores asistenciales		II	60	II	40	II	20	II	20

(\*) Clasificación de los centros hospitalarios de Osakidetza según la franja de población bilingüe a la que atienden (datos del Censo de Población y Vivienda del EUSTAT, de 2011):

0-20%: Hospital San Eloy.

20-40%: Red de Salud Mental de Araba, Hospital Universitario Basurto, Hospital Leza, Hospital Universitario Araba, Hospital Gorliz, Hospital Santa Marina, hospitales de Zaldibar, Bermeo y Zamudio (Red de Salud Mental de Bizkaia), Hospital Universitario Cruces.

40-70%: Hospital de Zumarraga (Organización Sanitaria Integrada Goierri-Alto Urola), Hospital de Arrasate (Organización Sanitaria Integrada Alto Deba), Hospital de Mendaro (Organización Sanitaria Integrada Bajo Deba), Hospital Galdakao-Usansolo, Hospital Universitario Donostia, Hospital Bidasoa (Organización Sanitaria Integrada Bidasoa).

70-100%: Hospital de Gernika-Lumo.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo

b) Notas:

- b.1) Las unidades de trabajadores sociales se incluyen dentro de las unidades de recepción, admisión e información al paciente.
- b.2) Tanto las unidades de consultas externas y pruebas como las de rehabilitación ubicadas en centros ambulatorios tienen la misma consideración que las ubicadas en los centros hospitalarios.

c) En lo referente a las especialidades de los centros hospitalarios, que en el primer Plan de Euskera constituían un ámbito sin prioridades específicas respecto al uso del euskera como lengua de servicio, en el presente periodo de planificación tendrán también objetivos mínimos establecidos, a fin de llegar a ofrecer a la ciudadanía un circuito asistencial completo en euskera. Como se señala en el apartado 2.2 (“Oferta de servicios bilingües”) del capítulo de RELACIONES EXTERNAS, con la participación de diversos especialistas bilingües, progresivamente se irá conformando y ampliando una oferta de especialidades en las que se asegure la asistencia en euskera. Durante los primeros seis meses de planificación, los centros hospitalarios deberán determinar y dar a conocer la relación de especialidades con las que iniciarán esta oferta, y posteriormente deberán ir ampliándola año a año, teniendo en cuenta la generalización y la demanda de cada especialidad, hasta abarcar el mayor número de áreas posible. Las organizaciones de servicios que lo estimen conveniente podrán optar por la asignación de fechas de preceptividad a un mínimo de plazas de estas especialidades.

### 5.6.2. Salud Mental Extrahospitalaria

Cada centro asistencial de Salud Mental Extrahospitalaria quedará incluido en una de las zonas que establece el Decreto 67/2003 en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, lo cual servirá como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades. Partiendo de dicha base y completando su contenido, se aplicarán los siguientes criterios a la hora de asignar prioridades específicas y fechas de preceptividad en las diversas unidades:

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***
Unidades de recepción, administración e información	I	100	I	100	I	100	I	100
Unidades infanto-juveniles	I	80	I	80	II	60	II	40
Salud Laboral	II	60	II	40	II	20	II	20
Resto de unidades asistenciales de Salud Mental Extrahospitalaria	II	60	II	40	II	20	II	10

(\*) Porcentaje de euskaldunes del ámbito territorial de actuación.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo.

### 5.6.3. Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos

Las prioridades de las unidades extractoras con un ámbito de atención territorial se determinan sobre la base de la población euskaldún de los municipios comprendidos en sus respectivos ámbitos o áreas generales de referencia. De este modo, cada unidad queda incluida en una de las zonas que, en función de las características sociolingüísticas de la población atendida, establece el Decreto 67/2003, lo que sirve como criterio prioritario para determinar la prioridad específica de sus unidades. Partiendo de dicha base y completando su contenido, se aplicarán los siguientes criterios a la hora de asignar prioridades específicas y fechas de preceptividad en las diversas unidades:

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***	P**	FP%***
Unidades de atención al cliente	I	100	I	100	I	100	I	100
Unidades de extracción de sangre	I	80	II	40	II	40	II	20
Aféresis	I	80	II	40	II	40	II	20

(\*) Porcentaje de euskaldunes del ámbito territorial de actuación.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo.

### 5.7. Prioridades y porcentajes mínimos de fechas de preceptividad en las unidades de organización sanitaria y en los servicios administrativos y generales

- a) A las unidades administrativas y generales con prioridad específica I, que están previstas para ser declaradas bilingües en este período, se les asigna preceptividad conforme a lo establecido en el artículo 9 del Decreto 67/2003.
- b) Las unidades de organización sanitaria y los servicios administrativos y generales de prioridad II deben tener un número de fechas de preceptividad adecuado a la gestión de las pautas de uso del euskera establecidas en los artículos 11, 12, 13 y 15 del Decreto 67/2003, para lo cual deberán analizarse las relaciones externas e internas de dichas unidades. No obstante, en varias unidades se deberán aplicar los siguientes criterios a la hora de asignar prioridades específicas y fechas de preceptividad:

UNIDADES	AMBITOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD			
	100-40*		40-0*	
	P**	FP%***	P**	FP%***
Unidades de atención e información al usuario de servicios administrativos	I	100	I	100
Secretarías de Dirección	II	80	II	80
Departamentos de personal	II	60	II	40
Comunicación	II	60	II	40
Unidades de gestión económica	II	40	II	20
Calidad-UGS	II	40	II	20
Docencia-Formación	II	40	II	20
Informática	II	40	II	20

(\*) Porcentaje de euskaldunes del ámbito territorial de actuación.

(\*\*) Prioridad específica de la unidad.

(\*\*\*) Porcentaje de plazas con euskera preceptivo.

## 5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad

- Todas las modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad de efectivos, así como otras modificaciones que afectan a efectivos y unidades con objetivos específicos en el Plan de Euskera (cambios de unidad de efectivos con fecha de preceptividad, reconversión o adecuación de puestos con fecha de preceptividad, creación o supresión de unidades prioritarias...) habrán de contar con un informe previo favorable de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza y ser aprobadas en última instancia por el Consejo de Administración del Ente Público, sin perjuicio de otros trámites que, en virtud de lo establecido en el Decreto 67/2003, deban constar en el procedimiento.
- Durante los primeros seis meses tras la aprobación del presente Plan de Euskera, la Dirección General de Osakidetza dictará una nueva instrucción al objeto de afianzar, agilizar y adecuar a los preceptos de este nuevo Plan el procedimiento, los plazos y los medios para la realización de modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad, regulados hasta ahora mediante la Instrucción 2/2006 del Director General del Ente.

## 5.9. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del régimen de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

El seguimiento y la evaluación del cumplimiento del régimen de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad se llevarán a cabo tanto mediante las dos evaluaciones del presente Plan de Euskera, como mediante el Contrato Programa anual que articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza (ver apartados 4.1.2, “Liderazgo, estrategia y transversalidad”, y 4.1.3, “Evaluación de la política lingüística”, en el capítulo de GESTIÓN LINGÜÍSTICA).