Hizkuntza-ohitura onak* osasun-langileentzat
Buenas prácticas lingüísticas* para el personal sanitario



Euskara erabili eta eskaintzen dugu, ahal dugun guztietan.
Horrela, zerbitzuaren kalitatea eta pazienteei ematen diegun arreta hobetzen dugu, konfiantza, gertutasuna eta erosotasuna sortuz.
Utilizamos y ofrecemos el euskera, siempre que podemos.
Así mejoramos la calidad del servicio y la atención a pacientes, generando confianza, cercanía y comodidad.

1. Lehen kontaktua, harrera eta zerbitzua (telefonoz eta aurrez aurre)
Primer contacto, recepción y servicio (telefónica y presencial)



- Pazientearekin lehen aldiz harremanetan jarri aurretik, **begiratzen dugu** bolantean euskararen *"e"* logoa ote duen.
  ***Comprobamos** si el/la paciente tiene o no el logo de euskera "e" en el volante antes de contactar con él o ella por primera vez.*



- **Logoa badu:** Euskaraz deitzen diogu telefonoz, eta zentroan ere euskaraz egiten diogu harreran eta proba egitean (argibideak eta, ahal bada, ikus-entzunezkoak).
  ***Si tiene el logo**, le hablamos en euskera al llamarle por teléfono, al recibirle en el centro y durante la prueba (indicaciones y, si es posible, material audiovisual).*
- **Logoa ez badu:** Hasierako agurra eta lehenengo hitzak beti euskaraz egiten ditugu, besteari aukera emanez nahi duen hizkuntza ofiziala hautatzeko (logorik ez izateak ez du esan nahi euskaraz ulertzen ez duenik).
  ***Si no tiene el logo**, el saludo inicial y las primeras palabras las hacemos siempre en euskera, ofreciendo a la otra persona la posibilidad de elegir el idioma oficial que prefiera (la ausencia del logo no implica que no entienda euskera).*

2. Nola jokatzen dugu pazienteak euskaraz hitz egiten digunean
Cómo actuamos cuando el/la paciente nos habla en euskera

- **Euskaraz baldin badakigu:** Elkarrizketa osoa euskaraz egiten dugu.
  ***Si sabemos euskera**, hacemos toda la conversación en este idioma.*
- **Ikasten ari bagara edo tarteko maila badugu:** Beharrezkoa bada, astiroago hitz egiteko eskatzen diogu. Dena euskaraz egiterik ez badugu, gaztelaniara pasa gaitezke ezinbestekoa denean.
  ***Si estamos aprendiendo o tenemos un nivel medio**, le pedimos por favor que hable despacio, si es necesario. Si no podemos decirlo todo en euskera, podemos recurrir al castellano cuando sea imprescindible.*



- **Ulertu bai, baina hitz egin ez badugu:** Esaten diogu berak euskaraz jarraitzeko, eta guk gaztelaniaz erantzungo diogula. Horrela, ez dugu pazientea behartzen hizkuntzaz aldatzera.
  ***Si entendemos euskera pero no lo hablamos**, le indicamos que nos hable en euskera y que le responderemos en castellano. Así evitamos obligarle a cambiar de idioma.*
- **Euskaraz ulertzen ez badugu:** Egoera azaltzen diogu eta, aukera egonez gero eta pazienteak nahi badu, lankide euskaldun baten laguntzaz bideratzen dugu arreta.
  Si no entendemos euskera, le explicamos la situación y, si es posible y lo desea, hacemos que le atienda alguien euskaldun.

* Ohitura hauek **bi hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duen IT-08.01.01 instrukzioan** kokatzen dira, eta **pertsona guztiok bete behar ditugu**, zentroa, lan-kategoria, kontratu-mota edo euskara-maila edozein izanda ere. *Estas prácticas se enmarcan en **la IT-08.01.01 que regula el uso de las dos lenguas oficiales**, que **debemos cumplir todas las personas**, con independencia del centro, la categoría laboral, el tipo de contrato o el nivel de euskera.*

3. Dokumentazioa, errotulazioa eta hizkuntza-irizpideak
Documentación, rotulación y criterios lingüísticos

- **Dokumentazioa euskaraz ematen dugu:** Zentroan banatzen ditugun agiriak (txostenak, ziurtagiriak, proben informazioa) euskaraz eskaintzen ditugu. Adibidez, EM txostenak modu aktiboan eskaintzen ditugu euskaraz, logoa duten pazienteei eta euskaraz lan egiten duten medikuei, Euskara Arloaren laguntza eskatuz, behar izanez gero.
  ***Ofrecemos en euskera la documentación** que entregamos en el centro (informes, justificantes, información de pruebas). Por ejemplo, ofrecemos activamente los informes RM en euskera a pacientes con logo y a médicos/as que trabajan en euskera, pidiendo ayuda al Área de Euskera si la precisamos.*



- **Inprimakiak:** Bi hizkuntzetako inprimakiak bananduta daudenean, beti galdetzen diogu pazienteari zein hizkuntzatan bete nahi duen.
  Si los impresos en ambos idiomas están separados, preguntamos siempre al o a la paciente en cuál prefiere cumplimentarlos.
- **Errotuluak:** Zentroko kartel eta errotulu guztiak bi hizkuntzetan jartzen ditugu, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanez.
  Todos los rótulos y carteles del centro están en ambos idiomas, escritos correctamente y priorizando el euskera.

4. Lankidetza eta prestakuntza
Colaboración y formación

- **Ikasten ari direnei laguntzen diegu:** Euskaraz dakigunok euskaraz hitz egiten diegu lankideei; praktikatu behar dute eta elkarri laguntzen diogu.
  ***Las personas que sabemos euskera ayudamos a quienes están aprendiendo:** les hablamos en euskera a nuestras compañeras y compañeros; necesitan practicar y nos apoyamos mutuamente.*



- **Eguneroko jarduna:** Ahal dugun guztietan, euskara erabiltzen dugu bileretan, mezu elektronikoetan, aurkezpenetan eta gure arteko harremanetan.
  ***Actividad diaria:** Siempre que podemos, utilizamos el euskera en reuniones, correos electrónicos, presentaciones y en nuestras relaciones internas.*



- **Identifikazioa:** Gure laneko arropetan eta txartelean; mostradorean, mahai gainean eta hormetan; eta posta elektronikoen sinaduran euskararen logoetako bat eramaten dugu, pazienteek, lankideek eta edonork argi jakiteko gurekin euskaraz komunikatu daitezkeela.
  ***Identificación:** En nuestra ropa de trabajo y en la tarjeta identificativa; en rótulos en mostrador, mesa y paredes; y en la firma de correos electrónicos llevamos uno de los logos del euskera para que pacientes, compañeros/as y cualquier persona sepan que pueden comunicarse con nosotros/as en euskera.*

  - **Euskaraz baldin badakizu** / Si sabes euskera:
  - **Ikasten ari bazara, tarteko maila baduzu, edo ulertu bai baina hitz egiten ez baduzu:**
    Si estás aprendiendo, tienes un nivel medio, o si lo entiendes pero no lo hablas:



- **Jarrera irekia eta ikaskuntza:** Oraindik euskaraz ondo ez badakigu, ikasten saiatzen gara, erakunde publiko batean lan egiten dugulako, herritarrek nahi duten hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko eskubidea dutelako eta horrela gure zerbitzuaren kalitatea hobetzen dugulako. Horretarako, eskura ditugun baliabideak aprobetxatzen ditugu (Urteko Euskarazko Prestakuntza Plana, adibidez) eta jarrera irekia eta positiboa izaten dugu.
  ***Actitud abierta y aprendizaje:** Si todavía no sabemos bien euskera, nos esforzamos por aprenderlo, porque trabajamos en una entidad pública, la ciudadanía tiene derecho a ser atendida en el idioma oficial que elija y así mejoramos la calidad de nuestro servicio. Para ello aprovechamos los recursos disponibles (como el Plan Anual de Formación de Euskera) y mantenemos una actitud abierta y receptiva.*



- **Ikasteko eta praktikatzeko**, noizean behin informazioa kontsultatzen dugu gida honetan: "Harrera-gida OSATEK zentroetan". Gida hori zentroan daukagu paperean, eta baita Intraneten eta Interneten ere.
  ***Para aprender y practicar,** de vez cuando consultamos información en esta guía: "Guía de recepción en los centros de OSATEK". Esa guía la tenemos en papel en el centro, y también está en Intranet e Internet.*