

CRITERIOS DE USO DE LENGUAS OFICIALES EN OSATEK **2025**

SUMARIO

0. INTRODUCCIÓN	2
1. FUNDAMENTOS DE ESTE DOCUMENTO	2
2. PLAZO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. GESTIÓN DE LAS LENGUAS	3
3.1. Gestión general de las lenguas oficiales	3
3.2. Liderazgo	4
3.3. Personal	4
3.4. Competencia lingüística	5
3.5. Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera	5
3.6. Cláusulas lingüísticas en los contratos de servicios y suministros	5
4. USO DE LAS LENGUAS	6
4.1. Lengua de servicio	6
Imagen	6
Comunicaciones con la ciudadanía	8
4.2. Lengua de trabajo	10
Comunicaciones entre el personal	10
Comunicaciones externas	12
Formación	13
Recursos informáticos	14
Lengua de producción	14
5. UBICACIÓN Y TIPOGRAFÍA DE LAS LENGUAS	15

0. INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta un conjunto de normas que deben cumplirse para determinar el uso de las dos lenguas oficiales de la CAE en la práctica diaria de OSATEK y, sobre todo, para lograr la normalización del euskera.

Por otra parte, se han aplicado tres principios rectores a la hora de establecer los criterios que aquí se exponen:

- Cumplimiento de la legislación vigente sobre el uso de las lenguas oficiales.
- Ofrecer un servicio de calidad en OSATEK. Para ello será imprescindible garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, respetar la lengua oficial que elija cada persona que acude a OSATEK y lograr la igualdad lingüística en sus comunicaciones con OSATEK. Para ello, OSATEK impulsará las acciones necesarias y superará los obstáculos que impidan este objetivo.
- Normalizar, facilitar y fomentar el uso del euskera como lengua de trabajo, de manera oral y escrita, entre el personal de OSATEK y con otras entidades públicas y privadas.

Por último, y como norma general para las dos lenguas oficiales, las comunicaciones de OSATEK cumplirán estas dos características:

- OSATEK debe fomentar una comunicación de calidad, mediante un estilo correcto, adecuado y comprensible, sabiendo que la ciudadanía tiene derecho a entender sin esfuerzo los mensajes de OSATEK.
- OSATEK debe hacer un uso inclusivo y no sexista del lenguaje en todo tipo de imágenes y comunicaciones, en los documentos y soportes que genere directamente y a través de otras personas o entidades.

1. FUNDAMENTOS DE ESTE DOCUMENTO

- DECRETO 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco.
<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2024/02/22/19/dof/spa/html/>
- RESOLUCIÓN 62/2023, de 16 de junio, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueban los criterios de uso de las lenguas oficiales en la Administración General de la CAE y en las demás entidades integrantes del sector público adscrito a la misma.
<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2023/06/2302947a.pdf>
- II Plan de Normalización del Uso del Euskera en OSATEK (2023-2027).
https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_uso_euskera_osatek/es_def/adjuntos/II.- Plan de euskera 2023-2027.pdf

- II Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza (2013-2019).
Apartado IV: Medidas para la normalización de los ámbitos de actuación y del uso del euskera (páginas 17-37).
https://www.euskadi.eus/web01-a2elikal/es/contenidos/informacion/plan/es_def/index.shtml

2. PLAZO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

A partir de la fecha de aprobación de la presente Instrucción, y en tanto no se apruebe una nueva Instrucción que regule esta materia, serán de aplicación las que aquí se recogen y serán cumplidas por todo el personal de todos los centros de OSATEK, independientemente de su categoría laboral, tipo de contrato y nivel de competencia en euskera.

Para lograrlo, OSATEK trabajará de forma progresiva, utilizando los recursos necesarios en cada momento.

3. GESTIÓN DE LAS LENGUAS

3.1. Gestión general de las lenguas oficiales

Con el fin de garantizar y hacer efectivos los derechos lingüísticos de la ciudadanía y del personal de OSATEK, la gestión de las lenguas oficiales estará integrada en el sistema general de gestión de OSATEK. Es decir, la gestión del uso de las lenguas oficiales es una decisión estratégica adoptada por OSATEK y entre sus retos está el de fomentar el uso del euskera para lograr la igualdad de uso entre ambas lenguas. Para ello, OSATEK orientará su Plan de Euskera y alineará estos criterios lingüísticos con ese objetivo.

Grupo de Trabajo de Euskera

Con el fin de integrar sistemáticamente la gestión del uso del euskera en todos los ámbitos de trabajo, OSATEK contará con un órgano denominado Grupo de Trabajo de Euskera. El Grupo de Trabajo de Euskera realizará un seguimiento sistemático de los criterios lingüísticos recogidos en este documento, estableciendo nuevos objetivos, modificando el planteamiento de los ya marcados o adaptando los mecanismos en función de los resultados observados.

Medición de idiomas en procesos y proyectos

Con el fin de profundizar en la integración de la gestión lingüística (y en particular del euskera) dentro de la gestión general, en los procesos y proyectos de OSATEK (formación, investigación, innovación, calidad, medio ambiente, igualdad, etc.) se incluirá la variable de lenguas (y en particular del euskera) desde la fase de diseño en los documentos, diagnósticos, implementación, resultados y evaluaciones, de forma que se mida con mayor precisión el conocimiento y uso de las lenguas (y en especial del euskera) en los procesos y proyectos.

OSATEK facilitará los medios técnicos, económicos y personales necesarios para asegurar que los presentes criterios de uso de las lenguas oficiales se cumplen en todos los centros.

3.2. Liderazgo

Actitud y papel de los responsables

Las y los responsables de OSATEK (miembros de la Dirección, jefes/as territoriales, coordinadores/as y jefes/as de sección), junto con el técnico de normalización lingüística, deben ser las personas que dirijan de manera proactiva la política lingüística de OSATEK, independientemente del nivel de competencia en euskera que tengan. Serán responsables de la gestión lingüística, y fomentarán esa práctica entre sus compañeros y compañeras.

3.3. Personal

OSATEK informará a todo el personal sobre estos criterios lingüísticos para que en todo momento todas las personas tengan claro cuál es la visión y estrategia de OSATEK en materia de gestión lingüística; es decir, cuándo y con quién deben utilizar las lenguas oficiales en su trabajo diario. En este sentido, los criterios que aparecen en este documento deben integrarse entre las tareas habituales del personal, por lo que serán objeto de un seguimiento y evaluación similar al resto de tareas. Así, por un lado, en la monografía de funciones de cada trabajador o trabajadora o en el manual de cada categoría profesional se hará referencia a estos criterios y, por otro, todo el personal tendrá a su disposición este documento en el centro de trabajo, tanto en versión digital como en formato díplico o cartel.

Cada vez que se incorpore una nueva persona a OSATEK, se aplicará el protocolo de Acogida Lingüística del Gobierno Vasco. Los puntos principales del Protocolo son:

- El Plan de Acogida para el personal de nueva incorporación (y todas las informaciones y documentos que en él se recojan) estará en las dos lenguas oficiales y contendrá los criterios lingüísticos establecidos en este documento para su conocimiento por parte del personal de nuevo ingreso. Asimismo, se hará referencia al Plan de Euskera vigente, con los recursos y oportunidades existentes para el aprendizaje y mejora del euskera.
- El nivel de euskera de las nuevas incorporaciones será tenido en cuenta en el proceso de acogida de las mismas (cuando se les den explicaciones verbales sobre el lugar de trabajo, las funciones, etc.), y siempre que sea posible, la comunicación se realizará en euskera desde el primer momento. Asimismo, se explicará al personal de nuevo ingreso la importancia de la normalización del euskera en OSATEK y quiénes son los compañeros y compañeras euskaldunes de su centro.

3.4. Competencia lingüística

Las personas responsables y demás personal de OSATEK, en función de su competencia lingüística, trabajarán, en la medida de lo posible, en euskera, y promoverán el euskera como lengua de trabajo con compañeros y compañeras de su entorno en su día a día. Para ello, OSATEK pondrá a disposición del personal las herramientas y medios necesarios para que pueda trabajar en euskera.

3.5. Comunicación de la estrategia para la promoción del uso del euskera

OSATEK comunicará a la ciudadanía y al resto de grupos de interés (Osakidetza, Departamento de Salud, administraciones públicas, proveedores, empresas privadas, etc.) su estrategia de promoción del uso del euskera. Se comunicará no sólo que OSATEK apuesta por el uso del euskera, sino que OSATEK ha tomado una decisión estratégica y que entre sus retos estratégicos se encuentra el fomento del euskera. En consecuencia, también informará a la ciudadanía y a los grupos de interés de los instrumentos y recursos destinados a llevar a cabo dicha estrategia. Además, OSATEK participará en iniciativas para conocer y compartir otras experiencias de normalización y revitalización del uso del euskera, con el fin de dar a conocer sus buenas prácticas y aprender de las de los demás.

3.6. Cláusulas lingüísticas en los contratos de servicios y suministros

Contratos

- En los contratos que realice OSATEK se incluirán las cláusulas necesarias en cada caso para el cumplimiento de la normativa de oficialidad lingüística del euskera y del castellano.
- Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas se publicarán en las dos lenguas oficiales.
- OSATEK cumplirá y hará cumplir el régimen de las dos lenguas oficiales en los contratos públicos. En consecuencia, establecerá en los pliegos de cláusulas administrativas particulares los requisitos lingüísticos adecuados al objeto del contrato de que se trate.
- OSATEK garantizará que el objeto del contrato cumpla con la legislación lingüística que le sea de aplicación por su propia naturaleza y por las características de la entidad titular del servicio.
- En las condiciones de ejecución del contrato se podrán incluir aspectos relativos a la lengua que se utilizará en las comunicaciones entre OSATEK y la empresa contratada.
- Corresponderá al órgano de contratación el seguimiento del cumplimiento de las condiciones lingüísticas a través de la figura del responsable del contrato que designe. El incumplimiento de los requisitos lingüísticos dará lugar a la aplicación de la normativa por incumplimiento contractual.
- OSATEK podrá acordar que los estudios, proyectos, informes, encuestas, sesiones formativas, presentaciones, aplicaciones informáticas, rótulos, textos de etiquetas de herramientas y máquinas y otros documentos que solicite a terceros, estén también en euskera. Este requisito deberá constar en los pliegos de condiciones de los contratos administrativos que se aprueben.
- OSATEK establecerá una sistemática para el adecuado seguimiento del cumplimiento de las cláusulas lingüísticas.

Convenios

OSATEK podrá suscribir convenios con otras entidades públicas o privadas para fomentar la euskaldunización del personal y el uso del euskera en el ámbito de sus competencias.

Los convenios que se suscriban con personas físicas y jurídicas se redactarán (también) en euskera. En función del contenido del convenio, se podrán incluir cláusulas lingüísticas dirigidas a la promoción del euskera y a la protección de los derechos de la ciudadanía.

4. USO DE LAS LENGUAS

4.1. Lengua de servicio

Imagen

Rotulación y documentación para la ciudadanía

- a) Todos los rótulos, carteles, paneles, notas, folletos, impresos y materiales similares, fijos o cambiables, destinados a la ciudadanía que se coloquen y distribuyan en los centros de OSATEK, deberán estar redactados correctamente en euskera y castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.
- b) Se cumplirá lo indicado en el punto a) anterior, independientemente de que los elementos sean creados por OSATEK u otra entidad/empresa pública o privada.
- c) Como excepción al punto a), podrá utilizarse sólo el euskera en estos dos casos: cuando el texto en euskera sea muy parecido el de castellano y sea comprensible para cualquier persona (por ejemplo, *Erresonantzia magnetikoa*, *Informazioa*, *Artxiboa*, etc.), y cuando el texto vaya acompañado de pictogramas o imágenes.
- d) En caso necesario, los elementos a los que se refiere este apartado aparecerán también en otros idiomas, por este orden: euskera, castellano, francés, inglés y otros.

Mensajes a la ciudadanía

Las informaciones difundidas a pacientes y personas usuarias de OSATEK a través de SMS, correo electrónico, pantalla o contestadores telefónicos, se facilitarán en ambos idiomas, primero en euskera y después en castellano.

Identificación del personal bilingüe

En los servicios asistenciales, al organizar los turnos de trabajo, deberá procurarse que siempre

haya al menos una persona bilingüe, identificada como tal, que atienda a las y los pacientes que prefieran relacionarse en euskera. Para ello, OSATEK utilizará la identidad definida en el proyecto corporativo *Euskaraz bai sano!* para la

identificación voluntaria de profesionales bilingües (con un logo parecido a la "e" que usa Osakidetza), utilizando diferentes soportes (tarjeta de identificación laboral, carteles, pirámides de cartón para mostradores, pies de firma en los correos electrónicos, relación de direcciones, etc.). El objetivo de este proyecto es doble: por un lado, y de cara a las comunicaciones externas, que la ciudadanía que quiera comunicarse en euskera con OSATEK conozca fácilmente con qué profesionales puede hacerlo y, por otro lado, que las entidades externas (Osakidetza, proveedores, administraciones, etc.) identifiquen a los y las profesionales bilingües de OSATEK para las comunicaciones orales y escritas en euskera; además, y de cara a las comunicaciones internas, el resto del personal de OSATEK podrá saber con qué compañeros y compañeras pueden expresarse en euskera, tanto oralmente como por escrito.

Publicaciones

- a) Las publicaciones de todo tipo elaboradas por OSATEK que vayan a ser distribuidas en la CAE se harán en euskera y castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5. El espacio destinado al euskera en estas publicaciones será, como mínimo, del 50%.
- b) Cualquier publicación científica que se publique en nombre de OSATEK incluirá el resumen de abstract introductorio en tres idiomas, por este orden: inglés, euskera y castellano.
- c) En las publicaciones editadas por OSATEK exclusivamente en soporte digital, se ofrecerá la posibilidad de elegir la lengua al acceder a las mismas.
- d) Podrán editarse y difundirse publicaciones exclusivamente en euskera, cuando la finalidad de la publicación sea la promoción del euskera.
- e) Cuando las publicaciones deban publicarse, además de en las dos lenguas oficiales, en otros idiomas, se seguirá el siguiente orden: euskera, castellano, francés, inglés y otras.

Anuncios, publicidad, notas de prensa, actos públicos, convocatorias de empleo y formación hacia el exterior

- a) En los anuncios, publicidad, convocatorias de trabajo y notas de prensa que elabore o difunda OSATEK se utilizarán siempre el euskera y el castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.
- b) OSATEK garantizará la presencia mínima del euskera en los actos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa, formaciones externas, convocatorias de trabajo, comparencias institucionales, etc. que celebre en la CAE. Esta presencia mínima será del 20% en las comunicaciones orales y del 50% en las escritas.

Además, toda la documentación (información, invitaciones, hojas de inscripción, programas, hojas de valoración, informes, presentaciones, etc.) que se distribuya y utilice por escrito y online estará disponible en euskera y castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.

- c) El mínimo del 20% de presencia oral a que se refiere el punto b) podrá realizarse en saludos, introducciones, resúmenes y presentaciones al inicio y final de dichos actos,

utilizando los recursos existentes en la actualidad (presentadores/as y ponentes con conocimiento de euskera, o sistemas de interpretación y traducción). Además, OSATEK adoptará medidas concretas para aumentar anualmente el uso mínimo oral del euskera, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Naturaleza del evento (que sea Osatek el único organizador o que lo haga con otras entidades públicas o privadas, nivel de formalidad, número de participantes, tema, etc.).
 - Nivel de euskera de las personas participantes en nombre de OSATEK.
 - Nivel de euskera de las personas destinatarias.
- d) Cuando estos eventos externos sean organizados por una empresa externa, se recogerán los criterios de los pliegos de condiciones para la contratación del punto 3.6 de este documento. En la contratación se garantizará la capacidad del personal que tenga contacto directo con el público asistente (sala, recepción y servicios) para realizar su trabajo también en euskera.

Internet (información de OSATEK en la web de Osakidetza) y redes sociales

- a) OSATEK garantizará el acceso de la ciudadanía a todos los contenidos relativos a OSATEK en las dos lenguas oficiales. Ambas versiones de esos contenidos deberán publicarse simultáneamente y, en el caso de que la información esté relacionada con la promoción del euskera, podrá difundirse únicamente en euskera, tal y como se indica en el punto d) del apartado “Publicaciones”.
- b) Cuando en los contenidos en euskera se inserten enlaces a un sitio web o documento que tengan versión en euskera, se incluirá en el documento el enlace a dicha versión en euskera.
- c) OSATEK responderá siempre a los comentarios, preguntas, agradecimientos o quejas en las redes sociales en la lengua utilizada en las mismas. Si la persona ha elegido el castellano, siempre se le ofrecerá la posibilidad de comunicarse en euskera con OSATEK en el futuro.

Comunicaciones con la ciudadanía

Los ciudadanos y ciudadanas que se dirijan a OSATEK tienen derecho a recibir el servicio en la lengua oficial que deseen, por lo que el personal de OSATEK no solicitará a la ciudadanía que se dirija en una u otra lengua: el personal de OSATEK prestará el servicio en la lengua elegida por la ciudadanía, siempre que sea posible y con los medios disponibles.

Comunicaciones orales

- a) La información sobre el idioma en el que cada paciente ha solicitado recibir el servicio (cuando sea euskera aparecerá el logo "e") estará visible en la pantalla principal del sistema informático que contiene la información personal, para que el personal de OSATEK lo identifique fácilmente.
- b) Antes de contactar por primera vez con el/la paciente (para concertar por teléfono la cita para realizar la prueba), el personal de OSATEK comprobará si la persona ha solicitado recibir el servicio en euskera (logo "e" en el volante), y si es así, el personal le realizará la primera llamada en euskera. Si el personal encargado de ello no sabe

euskera, se solicitará la colaboración de un compañero o compañera bilingüe para llamar al/a la paciente. Y si no hubiera compañeros/as bilingües, se le informará a la persona de cuál es la situación.

El personal de OSATEK procederá del mismo modo cuando esa persona acuda al centro. Es decir, se le ofrecerá un servicio, de manera oral y escrita, en euskera. También las informaciones que se le den desde la máquina, ya sean directas o pregrabadas, serán en euskera.

- c) Si el personal de OSATEK no sabe qué idioma ha elegido el/la paciente (por no aparecer el logo "e" en el volante), al llamar por teléfono, el saludo inicial y las primeras palabras del personal serán siempre en euskera. El hecho de que el logo "e" no aparezca en el volante del/de la paciente no siempre significa que no entienda euskera. De esta manera se facilitará a las personas bilingües la elección del servicio en euskera y la comunicación podrá realizarse en la lengua que la persona desee. El personal de OSATEK procederá del mismo modo cuando esa persona acuda al centro.
- d) Cuando un/a ciudadano/a se dirija en euskera, ya sea por teléfono o presencialmente, a alguien de OSATEK que no sepa euskera, se solicitará la colaboración de una persona bilingüe para atender esa demanda. Y si no hubiera compañeros/as bilingües, se le informará a la persona de cuál es la situación.
- e) Como herramienta de apoyo para garantizar el servicio oral en euskera, el personal de OSATEK dispondrá de la Guía de recepción en los centros OSATEK. Esta guía recoge las palabras y expresiones en euskera más frecuentemente utilizadas en la atención a la ciudadanía.
- f) OSATEK trabaja prioritariamente para garantizar que entre el personal que tiene contacto directo con la ciudadanía haya personas con nivel suficiente en euskera para poder ofrecer el servicio en ese idioma.
- g) Aumentar el uso del euskera entre el personal de OSATEK es muy importante tanto para la ciudadanía como para el personal. De hecho, la mejor forma de realizar una oferta activa del servicio en euskera es hacer ver a la ciudadanía que el personal que tiene delante se comunica en euskera. Por otra parte, tanto el personal que sabe euskera como el que lo está aprendiendo, tienen en su trabajo diario una oportunidad inmejorable para utilizar y mejorar sus conocimientos con compañeros/as de trabajo, al mismo tiempo que ofrecen un servicio de calidad acorde a la legislación vigente. En consecuencia, OSATEK promoverá la comunicación en euskera entre el personal que ocupe puestos de atención al público.
- h) Se informará a la ciudadanía de los mecanismos para registrar una queja en caso de vulneración de sus derechos lingüísticos (hoja de reclamaciones, SAPU, servicio Elebide, etc.).
- i) El personal de OSATEK colaborará, en la medida de sus posibilidades, en el registro de la lengua preferente de pacientes de Osakidetza: se informará a los y las pacientes de la posibilidad de solicitar servicios sanitarios en euskera a través de la recepción en el centro sanitario, en cualquier consulta o a través de la Carpeta de Salud.

Comunicaciones escritas

- a) OSATEK, en su objetivo de comunicarse de manera comprensible con la ciudadanía, tendrá en cuenta las características de las personas destinatarias de las comunicaciones escritas; y en función de ello adaptará el lenguaje, estilo y formato de esas comunicaciones.

- b) Toda la documentación de carácter informativo, asistencial o administrativo destinada a pacientes, familiares o cualquier otra persona usuaria, se entregará en las dos lenguas. Cuando los impresos y cuestionarios en euskera y castellano estén separados, se preguntará a la persona usuaria en qué idioma desea que se rellene.
- c) Se exceptúan del punto b) los textos de los informes de radiólogos/as, que se realizarán en castellano; pero si paciente y/o médico/a lo solicitan también en euskera, o el volante del médico/a está en euskera y el/la paciente tiene logo euskera, se traducirán con todos los criterios de calidad y garantías jurídicas necesarias y a la mayor brevedad posible. El personal de OSATEK realizará una oferta activa de ese servicio y preguntará a pacientes con logo "e" y a médicos/as que trabajan en euskera si desean el informe (también) en euskera. No obstante, los datos generales de los campos de la carátula de los informes estarán en los dos idiomas.
- d) Cuando se trate de responder por escrito a pacientes, familiares o a cualquier otra persona usuaria, la respuesta se redactará en la(s) lengua(s) utilizadas por esa persona.
- e) Cuando se envíen mensajes escritos a pacientes, familiares o a cualquier otra persona usuaria, se enviarán en euskera y castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.

4.2. Lengua de trabajo

Comunicaciones entre el personal

Se avanzará de forma general y con normalidad para que todas las comunicaciones orales y escritas entre el personal de OSATEK sean también en euskera, a fin de que el personal que quiera trabajar en euskera pueda hacerlo. A tal efecto, y con el fin de garantizar el uso del euskera como lengua de trabajo, OSATEK elaborará una planificación en la que se detallarán los plazos, recursos y responsables para el uso general y normalizado del euskera en los procedimientos y actividades. En este proceso se priorizará a los centros con certificado BIKAIN.

Reuniones de trabajo

- a) Como criterio general, en las reuniones formales entre el personal de OSATEK se habilitarán los medios necesarios para respetar los derechos lingüísticos del personal, a fin de posibilitar la comunicación e información en la lengua oficial que se desee.
- b) La convocatoria, orden del día, acta y documentación de toda reunión se elaborará y difundirá siempre en euskera y castellano.
- c) Cuando todas las personas que participen en la reunión tengan nivel suficiente en euskera, se promoverá que la reunión se celebre en euskera.
- d) Cuando todas las personas que participen en la reunión entiendan euskera, a pesar de que no todas sean capaces de hablarlo, la reunión podrá celebrarse principalmente en euskera y se garantizará que quienes no tengan facilidad para expresarse en euskera lo puedan hacer en castellano.
- e) OSATEK podrá crear comisiones o grupos de trabajo que funcionen íntegramente en euskera. En la designación de los miembros de estos grupos se tendrá en cuenta la competencia suficiente en euskera y castellano. Asimismo, los miembros de estos grupos podrán utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en estas reuniones.

Comunicaciones orales entre el personal

Se fomentará el uso del euskera en las comunicaciones orales, tanto telefónicas como presenciales, entre el personal, y se recordará la importancia de realizar en euskera las primeras palabras y conversaciones. Para ello, y siempre con el consentimiento del personal, OSATEK pondrá en marcha iniciativas para organizar un sistema de registro de las personas que quieran trabajar en euskera y comunicarlo al resto de compañeros/as.

Comunicaciones escritas entre el personal

- a) Se promoverá la redacción en euskera de las comunicaciones sencillas (correos electrónicos, WhatsApp, post-it, notas...) entre el personal bilingüe.
- b) Los mensajes entre el personal se podrán enviar exclusivamente en euskera y no se le podrá exigir a la persona que así lo haga que escriba el mensaje original también en castellano.
- c) Cuando las comunicaciones y mensajes se dirijan a un colectivo de trabajadores/as, se enviarán en euskera y castellano, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.
- d) Los datos de la firma corporativa de los correos electrónicos del personal de OSATEK (categoría profesional, centro, dirección) estarán en los dos idiomas, dando prioridad espacial y tipográfica al euskera, tal y como aparece en el capítulo 5.
- e) Para la gestión de las situaciones de los puntos anteriores, el personal podrá utilizar los traductores neuronales de Internet y el servicio de traducción de OSATEK (ver el punto “Lengua de producción”).

Rotulación y documentación para el personal

- a) Todas las informaciones destinadas al personal que se instalen en los centros de OSATEK (rótulos, carteles, paneles, notas, folletos, carpetas, textos físicos y digitales de máquinas y aparatos, impresos y materiales fijos o variables similares), independientemente de que sean elementos de OSATEK u otra entidad/empresa pública o privada, deberán estar redactadas correctamente en euskera y castellano, dando al euskera una prioridad espacial y tipográfica, tal y como aparece en el capítulo 5.
- b) Como excepción al punto a), podrá utilizarse sólo el euskera en estos dos casos: cuando el texto en euskera sea muy parecido el de castellano y sea comprensible para cualquier persona (por ejemplo, *Ospitalea, Erradiologoa, Kontrastea*, etc.), y cuando el texto vaya acompañado de pictogramas o imágenes.
- c) Los nombres de carpetas, archivos y documentos en soporte informático se pondrán en euskera y castellano, de la siguiente forma: cuando se trate de un único documento, en ambas lenguas (primero el nombre en euskera y después en castellano); y cuando se trate de dos documentos (uno en euskera y otro en castellano), cada uno de ellos se denominará en su lengua correspondiente.
- d) Cuando se creen nuevas aplicaciones informáticas o direcciones de correo electrónico genéricas, los nombres de las mismas serán exclusivamente en euskera; o en ambas lenguas, dando prioridad al euskera.

Información y comunicación para el personal

- a) OSATEK aplicará las medidas necesarias para fomentar el uso del euskera en las comunicaciones orales, tanto telefónicas como presenciales, con el personal de los centros asistenciales desde Plaza Bizkaia y así respetar la elección del personal que quiera trabajar en euskera.
- b) Todas las comunicaciones escritas de carácter general para el personal (formularios, instrucciones, procesos, correos electrónicos, contenidos en la Intranet, nóminas, contratos, notas, informes, materiales de los tablones de anuncios, encuestas, etc.) deberán estar redactadas correctamente en euskera y castellano, dando al euskera una prioridad espacial y tipográfica, tal y como aparece en el capítulo 5.

Formación de radiólogos/as residentes

De cara a garantizar e incrementar la futura existencia de radiólogos/as que se desenvuelvan perfectamente en euskera, a la hora de asignar un tutor o tutora a radiólogos/as residentes que vayan a realizar su formación especializada en Osakidetza, los órganos competentes respetarán la lengua de preferencia de esos/as residentes (más aún en los casos de médicos/as que hayan realizado sus estudios universitarios, o parte de ellos, en euskera) y tomarán las medidas necesarias para que la formación, o al menos parte de ella, se realice en euskera. Asimismo, se les dará información sobre la lengua de comunicación habitual entre pacientes y profesionales, con el fin de que también tengan en cuenta el factor lingüístico. Así, capacitando a los/as nuevos/as radiólogos/as para el desempeño de su trabajo en euskera, se garantizará el más óptimo grado de comunicación en la asistencia a los/as pacientes que prefieran ser atendidos en euskera.

Comunicaciones externas

Como medida general, OSATEK utilizará cada vez más el euskera, tanto oralmente como por escrito, en sus comunicaciones con las entidades públicas y privadas de la CAE.

Comunicaciones orales con entidades y administraciones públicas

- a) El personal de OSATEK se dirigirá en primera instancia en euskera, tanto por teléfono como de forma presencial, y si la otra persona sabe euskera, la conversación se realizará en euskera.
- b) El personal de OSATEK que no sepa euskera solicitará la colaboración de alguien bilingüe. Si no hubiera nadie bilingüe, se informará a la persona de la otra entidad de la situación.

Comunicaciones escritas con entidades y administraciones públicas

- a) Todas las comunicaciones escritas (mensajes, documentos, etc.) de OSATEK con todas las entidades y administraciones públicas se realizarán en euskera y castellano, siempre que sea posible.
- b) Las comunicaciones escritas con las entidades del sector público que hayan manifestado su deseo de comunicarse íntegramente en euskera (Viceconsejería de Política Lingüística, ayuntamientos de la Mancomunidad de municipios euskaldunes,

servicios de euskera, HABE, etc.) se realizarán en euskera y los documentos remitidos se realizarán en euskera.

- c) Asimismo, los escritos, requerimientos o documentos en euskera recibidos por OSATEK desde cualquier entidad pública serán atendidos y gestionados en euskera, y no se le solicitará a la entidad o persona emisora que los envíe en castellano. Y si el escrito se ha recibido en ambas lenguas o en castellano, se podrá responder en ambas lenguas oficiales o en una de ellas. Si la otra entidad pública ha elegido el castellano, siempre se le ofrecerá la posibilidad de comunicarse en euskera con OSATEK en el futuro.
- d) En las comunicaciones con las Administraciones del Estado radicadas en la CAE se seguirá el mismo criterio lingüístico del punto a) anterior.

Comunicaciones orales con entidades privadas

- a) El personal de OSATEK se dirigirá en primera instancia en euskera, tanto por teléfono como de forma presencial, y cuando la persona interlocutora de la entidad privada sepa euskera, la conversación se realizará en euskera.
- b) El personal de OSATEK que no sepa euskera solicitará la colaboración de alguien bilingüe. Si no hubiera nadie bilingüe, se informará a la persona de la otra entidad de la situación.

Comunicaciones escritas con entidades privadas

- a) Siempre que sea posible, OSATEK remitirá la documentación e información a las entidades privadas en euskera y castellano.
- b) OSATEK promoverá que las comunicaciones con las empresas proveedoras sean también en euskera. Para ello, se les informará del Plan de Euskera de OSATEK y, en la medida de lo posible, las comunicaciones escritas y orales se realizarán en euskera.
- c) Las comunicaciones escritas con las entidades privadas que hayan manifestado su voluntad de trabajar en euskera se realizarán en euskera y los documentos remitidos estarán en euskera.

Formación

OSATEK apoyará al personal que trabaje en euskera, con el fin de aumentar su capacitación lingüística: ofreciendo formación, servicio de corrección, documentos estandarizados, listados terminológicos, recursos informáticos, etc. En todos los casos se debe asegurar la relación directa entre los objetivos a alcanzar en el trabajo diario del personal y la formación organizada al efecto.

Formación general

- a) De cara a la normalización del uso del euskera, poder recibir en euskera la formación laboral de carácter general (temas asistenciales, o de seguridad, calidad, medio ambiente, igualdad, recursos, gestión, etc.) es tan eficaz como la acreditación del perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo. Por ello, la formación general que ofrezca OSATEK al personal se ofertará también en euskera, siempre que sea posible.
- b) Cuando exista la posibilidad de ofertar formación general en euskera, se fomentará que el personal que disponga de un nivel de euskera suficiente para ello y lo desee, realice la formación en euskera.
- c) Toda la formación ofrecida por OSATEK se gestionará en euskera y castellano (inscripciones, valoraciones, correos electrónicos...). Y también las herramientas

informáticas y otros medios utilizados para la inscripción en los cursos se ofrecerán en las dos lenguas oficiales.

- d) Cuando la formación de carácter general sea organizada directamente por OSATEK, sea de carácter obligatorio, y esté dirigida a la totalidad o a la mayoría del personal, se seguirán los siguientes criterios lingüísticos mínimos:
- La persona docente o formadora será bilingüe y así se hará constar en el correspondiente contrato.
 - El material y la documentación a utilizar en la formación, tanto en soporte papel como audiovisual, estarán disponibles en ambas lenguas y así se hará constar en el correspondiente contrato.
 - En los centros de OSATEK con certificado de euskera BIKAIN y en los principales centros de cada territorio (Donostia, Gasteiz y Galdakao) se ofertará al menos un grupo de formación en euskera, siempre que se cumplan los requisitos que se establezcan en cada curso.

Formación para el aprendizaje y perfeccionamiento del euskera

A través del Plan Anual de Formación de Euskera, el personal de OSATEK tendrá la posibilidad de recibir formación, en diferentes formatos y en las condiciones que se determinen, para: comenzar a aprender euskera, continuar aprendiendo y mejorar el nivel de euskera, practicar euskera, y formarse en las competencias específicas necesarias para el desempeño de su trabajo en euskera.

Recursos informáticos

- a) A partir de la fecha de aprobación de estos criterios, los softwares creados para uso específico en OSATEK deberán poder ser utilizados también en euskera. Por lo tanto, cuando se desarrolle algún nuevo software, se solicitará a la empresa proveedora que lo haga tanto en euskera como en castellano.
- b) Se le instalará la versión en euskera del sistema operativo Windows y del paquete Office a todo el personal que lo desee y lo solicite, siempre que sea posible.
- c) OSATEK animará al personal a utilizar en euskera cualquier herramienta informática con versión en euskera.

Lengua de producción

Con carácter general, se impulsará la creación de documentos y mensajes de OSATEK en euskera, no sólo en castellano. En los casos en que sea necesario, se elaborará un plan especial con las personas interesadas, y se les ofrecerán los medios y sesiones formativas necesarias para que puedan actuar en ese sentido.

Criterios de traducción y corrección

- a) Corresponde a cada profesional de OSATEK el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este documento. Para facilitar ese trabajo en los textos escritos y para traducir de una lengua a otra, todo el personal contará con la ayuda de traductores neuronales gratuitos en Internet.

- b) El nivel de calidad de las traducciones realizadas por esos traductores neuronales es cada vez mayor, pero aun así tienen ciertas limitaciones, por lo que es fundamental revisar los textos (sobre todo cuando son de gran difusión o públicos) y, cuando sea necesario, corregirlos. Las personas usuarias de los traductores neuronales serán las responsables directas y únicas de los textos que hayan producido y de las posibles consecuencias de su difusión.
- c) El personal de OSATEK contará con la colaboración del Área de Euskera para realizar las adaptaciones y correcciones de los textos a enviar, así como para resolver las dudas relacionadas con los idiomas y con cualquier tema recogido en el Plan de Euskera.
- d) No obstante, el personal de OSATEK remitirá siempre las dos versiones del texto traducido al Área de Euskera, para que una vez pasado por el traductor neuronal, se proceda a su corrección. Es decir, la traducción será responsabilidad del personal de OSATEK y el Área de Euskera supervisará y corregirá dicha traducción.

5. UBICACIÓN Y TIPOGRAFÍA DE LAS LENGUAS

En los documentos y mensajes que compartan textos en euskera y castellano y emitan un mismo mensaje, el texto en euskera tendrá siempre prioridad espacial y tipográfica.

- a) **Prioridad espacial.** En caso de tener que colocar textos análogos en euskera y castellano en líneas o bloques superpuestos, el texto en euskera aparecerá arriba; en las líneas o columnas verticales, el texto en euskera estará a la izquierda; y en las páginas paralelas, la página en euskera será a la derecha. Por ejemplo:

OSATEK-EN WEBGUNEA / WEB DE OSATEK

OSATEKi buruz informazio gehiago nahi izanez gero, Intranet bidez sar zaitezke gure barruko WEBGUNERA (OSATEKeko langileentzat): www.osatek.es

Te informamos que si deseas ampliar cualquier información sobre OSATEK, puedes entrar a través de la Intranet a nuestra WEB interna (para el personal de OSATEK): www.osatek.es

GORABEHAREN ONDORIOAK / CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

❖ **Ondorio kaltegarria pertsonengan** / Resultado lesivo en personas

- Ez / No
- Bai. Kasu honetan, kontraste-bitartekoen erreakzioetan izan ezik, beharrezkoa da pazientearen jarraipena egitea.
Sí. En este caso, salvo en las reacciones a medios de contraste, es necesario realizar un seguimiento del paciente.

Data Fecha	Harremanetarako Modo contacto	Pazientearen egoera Estado del paciente	Jarraipena egiten duen pertsona Persona que realiza el seguimiento

- b) **Prioridad tipográfica.** Si los textos en euskera y castellano están contiguos entre sí (en líneas, bloques, columnas o páginas) y expresan los mismos mensajes, los textos en euskera se escribirán en letras ordinarias, o los de castellano en cursiva. Por ejemplo:

Egun on denoi:

Dakizuenaz, azken urteotan garapen handia izan dute Interneteko itzultzaile eleanitz automatiko edo neuronalek, eta gaur egun **gero eta itzultzaile gehiago ditugu, gero eta hobek, eta gero eta ezaugarri gehiagorekin.** Hori dela-eta, mezu honekin batera duzuen dokumentua bidaltzen dizuegu, jakin dezazuen **zeintzuk diren itzultzaile horiek eta zer eskaintzen duen haietako bakoitzak.**

Animatzen zaituztegu erabiltzera eta euskaraz dakizuenok **euskarazko testuak sortu** eta itzultzera. Bestalde gogoratu, testua edo dokumentua jende askok irakurriko badu edo nonbaiten argitaratzekoa bada, Euskara Atalera bidali behar diguzuela, **gainbegiratu** dezagun.

*Como sabéis, en los últimos años han tenido un gran desarrollo los traductores automáticos o neuronales multilingües de Internet, y hoy en día **cada vez tenemos más traductores, cada vez mejores, y cada vez con más prestaciones.** Por ello, os enviamos un documento adjunto para que sepáis **cuáles son esos traductores y qué ofrece cada uno de ellos.***

Os animamos a utilizarlo** y a que quienes sabéis euskera **creéis los textos en euskera** para luego traducirlos. Por otra parte, recordad que si el texto o documento va a ser leído por un gran número de personas o va a ser publicado, debéis enviarnoslo a la Sección de Euskera, para su **revisión.