

Harrera-gida

OSATEK zentroetan

Guía de recepción
en los centros de OSATEK



OSATEK, S.A.

Hiri-baitas
Sociedad Pública del



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Mila esker eskuliburu hau osatzea posible egin duten OSATEKeko profesionalei, eta lan berezia egin duten hauei:

Muchísimas gracias al personal de OSATEK que ha colaborado en el diseño de esta guía, y a las profesionales que han hecho un trabajo especial:

Fulgencio Pérez, Estibaliz Bizkaiko idazkarien koordinatzailea/*Coordinadora de secretarias/os de Bizkaia*
Acevedo Amado, Florencia Bizkaiko laguntzaileen koordinatzailea/*Coordinadora de asistentes/es de Bizkaia*
Gómez Mouriz, Nerea Bizkaiko teknikarien koordinatzailea/*Coordinadora de técnicas/os de Bizkaia*
Domínguez Castaño, Eva Bizkaiko teknikarien koordinatzailea/*Coordinadora de técnicas/os de Bizkaia*

EDIZIOA / EDICIÓN: 2019ko azaroa / *Noviembre de 2019*

ALE-KOPURUA / Nº EJEMPLARES: 300 ale / *ejemplares*

ARGITARATZAILEA / EDITOR: OSATEK, S.A.

TESTUAK / TEXTO: OSATEK, S.A. eta Osakidetza

DISEINUA / DISEÑO: Begoña Paino Ortuzar

INPRIMATZAILEA / IMPRESIÓN: Flash Composition S.L.

LEGE-GORDAILUA / DEPÓSITO LEGAL: BI-00069-2020

Agurra

OSATEK en dugun helburu garrantzitsuenetako bat da gure zentroetan zerbitzua jasotzen duten pertsonen itxaropenak betetzea. Helburu hori lortzeko bidean aurrera egiteko, ezinbestekoa da profesionaltasunez eta kalitate-irizpideei jarraituz lan egitea, arreta eta tratu egokia emanez, adibidez, pazienteei hitzorduaren data bat emateko deitzen diegunean, probaren egunean gure zentroetan dauden bitartean, edo proba egiteko prozedurari buruzko informazioa ematen diegunean.

Kalitatezko zerbitzu profesionalaz hitz egiteak komunikazio egoki batean pentsatzea dakar, arreta ematen diogun pertsonaren aukerako hizkuntza ofiziala erabiliz, euskara edo gaztelania. Herritarren eta erakundeen lanari esker, euskararen ezagutza nabarmen zabaldu da azken hamarkadetan, eta erabilera administrazioaren eremu formaletan areagotu bada ere, ez da neurri berean berreskuratu herritarrek ohiko harremana duten ingurune batzuetan. Errealitate soziolinguistiko berri hori osasungintzaren esparruan sumatzen da, hain zuzen ere. Azken urteetan, osasun-sistemako langile askok euskara ikasi dute, eta hizkuntza maila nabarmena lortu dute. Hala ere, profesionalen kopuru esanguratsu bat oraindik gaztelaniaz ari da lanean herritar euskaldunekin.

Ziur asko, hainbat faktorek eragiten dute jokabide hori: hitz egitean dagoen segurtasunik ezak, okertzeko beldurrak, euskarazko lan-terminologiaren ezjakintasunak eta abarrek. Eragozpen horien jakitun izanik, eta, aldi berean, OSATEKeko profesionalak pazienteekin euskaraz jarduteko ereduak zabaltzeko duten beharrari erantzunez, gida hau argitaratzea erabaki dugu. Gure ustez, gida hau euskaraz eta gaztelaniaz egiteak bi hizkuntzetan sistematizatzen lagunduko die OSATEKera jotzen duten pertsonekin harreman zuzena duten langile guztiei, eta horrek, zalantzarik gabe, komunikazioa eta zerbitzuaren kalitatea hobetzea ekarriko du.

Saludo

Uno de los objetivos más relevantes que tenemos en OSATEK es cumplir con las expectativas de las personas que reciben asistencia en nuestros centros. Avanzar hacia la consecución de ese objetivo implica necesariamente actuar con profesionalidad y siguiendo criterios de calidad, prestando una atención y un trato adecuado, por ejemplo, cuando llamamos a pacientes para asignar una fecha de cita, mientras permanecen en nuestros centros el día de la prueba o cuando les informamos sobre el procedimiento de realización de la misma.

Hablar de un servicio profesional de calidad también implica pensar en una comunicación adecuada utilizando la lengua oficial de elección, euskera o castellano, de la persona a la que estamos atendiendo. Gracias al trabajo de la ciudadanía y de las instituciones, el conocimiento del euskera se ha extendido notablemente en las últimas décadas, y si bien su uso se ha incrementado en ámbitos formales de la administración, no se ha recuperado en la misma medida en algunos entornos con los que la población tiene contacto de forma habitual. Esta nueva realidad sociolingüística se percibe precisamente en el ámbito asistencial. En los últimos años, una buena parte de la plantilla del sistema sanitario ha aprendido euskera y ha alcanzado un nivel lingüístico notable. Sin embargo, un número significativo de profesionales aún trabajan en castellano con pacientes euskaldunes.

Probablemente, son varios los factores que provocan este comportamiento: la inseguridad al hablar, el miedo a equivocarse, el desconocimiento de la terminología laboral en euskera, etc. Conscientes de estos inconvenientes, y a la vez dando respuesta a la necesidad transmitida por profesionales de OSATEK de difundir modelos de actuación en euskera con pacientes, hemos decidido publicar esta guía. Creemos que la elaboración de esta guía, tanto en euskera como en castellano, ayudará a sistematizar en ambas lenguas las comunicaciones básicas de acogida a todo el personal en contacto directo con las personas que acuden a OSATEK, lo que redundará sin duda en una mejora de la comunicación y la calidad del servicio.

Gidak bi atal nagusi ditu: batetik, pazienteekiko harremanetan gehien errepikatzen diren komunikazio-ekintzenadibideak (galderaohikoenak, azalpenak eta aldizkako gomendioak...) eta, bestetik, esparru profesionalari buruzko oinarritzko hiztegi bat. Logikoa denez, bi zati horiek osatzeko OSATEKeko profesionalen laguntza eta esperientzia izan dugu. Gainera, interesgarria iruditu zaigu OSATEKen euskararen normalizaziorako tresnak jasotzen dituzten atal batzuk ere gidan sartzea, ezagunak baitira, baina uste dugu garrantzitsua dela horiek zabaltzen jarraitzea: OSATEKen hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa, Prestakuntza Planak eskaintzen dituen laguntzak eta euskaraz lan egiteko laguntza-materiala.

Gidaren asmoa sinplea da: esaldi, aholku eta hiztegi ereduak jasotzea, langileei erraz erabiltzeko moduko materiala eskaintzeko, euskaraz lan egitean sor daitezkeen zalantzak eta gabeziak gaingiditzen laguntzeko. OSATEKen zerbitzuetan euskararen erabilera areagotzeko eta, oro har, komunikazioa hobetzeko tresna erraz baina erabilgarri bat sortu izana espero dugu.

Azkenik, ezinezkoa da aurkezpen hau ixtea, eskerrak eman gabe: eskerrak eman nahi dizkizuegu gida hau prestatzen parte hartu duzuen OSATEKeko profesional eta pertsona guztiei, zuen denbora, ekarpenak eta laguntza eskaini dituzuelako. Era berean, Osakidetzak eta haren profesionalen lanaren fase guztietan emandako laguntza, lidergoa eta erreferentzia aitortu behar dira, eta benetan eskertzen dizuegu emandako laguntza guztia.

OSATEKeko zuzendaritza

La guía incluye dos apartados principales: por un lado, ejemplos de las acciones comunicativas más repetidas en las relaciones con pacientes (preguntas más frecuentes, explicaciones y recomendaciones periódicas...) y, por otro, un diccionario básico del ámbito profesional. Lógicamente, para completar estas dos partes hemos contado con la colaboración y la experiencia de profesionales de OSATEK. Además, nos ha parecido de interés incorporar a la guía una serie de apartados que recogen las herramientas para la normalización del euskera en OSATEK, ya conocidas pero que creemos importante seguir insistiendo en su difusión: el protocolo de uso de las lenguas oficiales de OSATEK, las ayudas que ofrece el Plan de Formación, y el material de apoyo para trabajar en euskera.

La pretensión de la guía es sencilla: recoger modelos de frases, consejos y vocabulario, para ofrecer al personal un material de fácil manejo que le ayude a superar las dudas y carencias que puedan surgir al trabajar en euskera. Confiamos en haber creado una herramienta sencilla pero útil para aumentar el uso del euskera en los servicios de OSATEK y, en general, para mejorar la comunicación.

Por último, no es posible cerrar esta presentación sin agradecer a todas las personas y profesionales de OSATEK que habéis participado en la elaboración de esta guía vuestro tiempo, vuestras aportaciones y vuestra colaboración. También es necesario reconocer el apoyo, el liderazgo y la referencia que han aportado Osakidetza y sus profesionales durante las diferentes fases del trabajo, y agradecer sinceramente toda la ayuda prestada.

Dirección de OSATEK

Aurkibidea

1	HARREMANAK PAZIENTE, ERABILTZAILE, LANKIDE ETA OSAKIDETZAKO MEDIKUEKIN.....	9
	1.1. Paziente eta erabiltzaileekin hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak.....	10
	• Ahozko komunikazioetan.....	10
	• Idatzizko komunikazioetan.....	11
	• Irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena....	12
	1.2. Komunikazioa hobetzeko aholkuak.....	13
	1.3. Idazkari, laguntzaile eta teknikarien ekintza komunikatiborik ohikoenen adibideak.....	15
	• Idazkariak.....	15
	a) Pazienteari telefonoz deitu hitzordua emateko.....	15
	b) Pazienteari aurrez aurreko harrera egin zentroan.....	20
	c) Paziente eta erabiltzaileek zentroetara deitzen dutenean, nola erantzun.....	23
	d) Lankideen artekoak.....	25
	e) Osakidetzako medikuekin.....	27
	• Laguntzaileak eta teknikariak.....	28
	a) Pazientearen bila joan eta agurtu.....	28
	b) Pazientea makinaren barruan kokatu eta proba azaldu.....	29
	c) Pazientea proba egiten ari den bitartean argibideak eman.....	34
	d) Probaren amaieran pazientea lagundu eta agurtu.....	35
	e) Lankideen artekoak.....	37

Índice

1	RELACIONES CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS, PERSONAL DE OSATEK Y PERSONAL MÉDICO DE OSAKIDETZA.....	9
	1.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales con pacientes y personas usuarias.....	10
	• En las comunicaciones orales.....	10
	• En las comunicaciones escritas.....	11
	• Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios....	12
	1.2. Consejos para una mejor comunicación.....	13
	1.3. Ejemplos de las acciones comunicativas más habituales de secretarías y secretarios, asistentes/es, y técnicos y técnicas.....	15
	• Secretarías y secretarios.....	15
	a) Llamadas a pacientes para dar citas.....	15
	b) Recepción presencial a pacientes en los centros.....	20
	c) Cómo responder a llamadas de pacientes y personas usuarias.....	23
	d) Con personal de OSATEK.....	25
	e) Con personal facultativo de Osakidetza.....	27
	• Asistentes/es y técnicos y técnicas.....	28
	a) Recibir y saludar pacientes.....	28
	b) Introducir pacientes en máquina y explicar prueba.....	29
	c) Dar explicaciones a pacientes mientras están en máquina.....	34
	d) Acompañar y saludar pacientes una vez finalizada la prueba.....	35
	e) Con personal de OSATEK.....	37

2	OHIKO ZALANTZAK EUSKARAZ	41
	2.1. Zenbakiak.....	42
	2.2. Orduak.....	43
	2.3. Data.....	44
	2.4. Denborazko esaldiak.....	45
	2.5. Ondoriozko lokailuak: orduan, beraz, hortaz... ..	46
	2.6. Ahalik eta -en(a).....	46
	2.7. “Al” partikula galderetan.....	46
	2.8. Pazienteak lasaitzeko esakuneak.....	47
	2.9. Sentipenei buruzko galderak.....	47
	2.10. Aginduak nola eman.....	48
	2.11. Ohiko akats batzuk.....	48

3	LANEKO OINARRIZKO HIZTEGIA (GAZTELANIA-EUSKARA)	51
	3.1. Hainbat ohar.....	52
	3.2. Asteko egunak.....	52
	3.3. Hilabeteak.....	52
	3.4. Gorputz-atalak, organoak eta eskeletoa.....	53
	3.5. Laneko ohiko oinarrizko hiztegia.....	59

4	BALIABIDEAK EUSKARAZ LAN EGITEKO	69
	4.1. Gramatika, idazkera, estiloa.....	70
	4.2. Ariketak eta euskara ikasteko materialak.....	70

2	DUDAS HABITUALES EN EUSKERA	41
	2.1. Los números.....	42
	2.2. Las horas.....	43
	2.3. La fecha.....	44
	2.4. Oraciones temporales.....	45
	2.5. Para resumir y recordar la información.....	46
	2.6. Lo máximo que / todo lo que / lo más... posible..	46
	2.7. Partícula “al” en preguntas.....	46
	2.8. Expresiones para tranquilizar pacientes.....	47
	2.9. Preguntas sobre sensaciones.....	47
	2.10. Cómo dar órdenes.....	48
	2.11. Errores habituales.....	48

3	DICCIONARIO BÁSICO DE TRABAJO (CASTELLANO-EUSKERA)	51
	3.1. Observaciones varias.....	52
	3.2. Los días de la semana.....	52
	3.3. Los meses.....	52
	3.4. Las partes del cuerpo, órganos y esqueleto.....	53
	3.5. Diccionario básico habitual de trabajo.....	59

4	RECURSOS PARA TRABAJAR EN EUSKERA	69
	4.1. Gramática, escritura, estilo.....	70
	4.2. Ejercicios y materiales para aprender euskera.....	70

4.3. Hiztegiak	71
4.4. Itzulpen-zerbitzu automatikoak	71
4.5. Zuzentzaile ortografikoak	71
4.6. OSATEKen hizkuntza-zerbitzua	71

5

**OINARRIZKO IDEIA ETA DATU
SOZIOLINGUISTIKOAK** 73

5.1. Zein da OSATEKen egoera soziolinguistikoa?	74
5.2. Zergatik da garrantzitsua euskarazko zerbitzua eskaintzea OSATEKen?	74
5.3. Zergatik da garrantzitsua herritarrei adieraztea OSATEKen ere euskaraz hitz egin dezaketela?	75
5.4. Zer da “eskaintza aktiboa”?	76
5.5. Herritarrak euskaraz hitz egiten digunean, zer egin behar dugu?	77
5.6. Zergatik da garrantzitsua dakigun euskara ahalik eta gehien erabiltzea?	77
5.7. Zein da EAEko gaur egungo egoera?	78

6

**EUSKARAREN NORMALIZAZIOA
OSATEK-EN** 81

4.3. Diccionarios	71
4.4. Servicios de traducción automática	71
4.5. Correctores ortograficos	71
4.6. Servicio lingüístico en OSATEK	71

5

**IDEAS Y DATOS SOCIOLINGÜÍSTICOS
BÁSICOS** 73

5.1. ¿Cuál es la situación sociolingüística en OSATEK?	74
5.2. ¿Por qué es importante ofrecer un servicio bilingüe en OSATEK?	74
5.3. ¿Por qué es importante hacer saber a la ciudadanía que en OSATEK también puede hablar en euskera?	75
5.4. ¿Qué es la “oferta activa”?	76
5.5. ¿Qué debemos hacer cuándo el paciente nos habla en euskera?	77
5.6. ¿Por qué es importante practicar el euskera que sabes?	77
5.7. ¿Cuál es la situación actual en la CAE?	78

6

**NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA
EN OSATEK** 81





1

■ **HARREMANAK PAZIENTE, ERABILTZAILE,
LANKIDE ETA OSAKIDETZAKO MEDIKUEKIN**

RELACIONES CON PACIENTES Y PERSONAS
USUARIAS, PERSONAL DE OSATEK Y
PERSONAL MÉDICO DE OSAKIDETZA

1.1 Paziente eta erabiltzaileekin hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

Criteria de uso de las lenguas oficiales con pacientes y personas usuarias


• Ahozko komunikazioetan

- Paziente gehienek aukeratua dute zein hizkuntza ofizial erabili nahi duten Osakidetzarekin dituzten ahozko zein idatzizko komunikazioetan. Euskara aukeratu dutenen kasuan, informazio hori (e ikurra) ikusgai egon behar da pazientearen informazio pertsonala gordetzen duen sistema informatikoko pantaila nagusian eta bolantean. Horrela, OSATEKeko profesionalak erraz identifikatuko dute paziente bakoitzak lehenetsitako harreman-hizkuntza.
- OSATEKeko langileak pazientearekin lehen aldiz harremanetan jarri aurretik (telefonoz deitzen dionean hitzordua emateko), begiratu da ea herritarrak lehenetsizko hizkuntza aukeratu duen edo ez, eta euskara baldin bada aukeratu duen lehenetsizko hizkuntza, euskaraz egingo zaio lehen dei horretan. Berdin jokatu dute OSATEKeko langileak (idazkariek, laguntzaileak eta teknikariek) paziente hori zentrorara doanean.
- OSATEKeko langileak pazienteari lehen aldiz deitu behar dionean hitzordua emateko, eta ez badaki zein den pazienteak aukeratu duen lehenetsizko hizkuntza, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti. Horrela, langileak erabiltzailearen lehenetsizko hizkuntza ezagutuko du, eta komunikazioa edo elkarrizketa herritarrak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango du. Berdin jokatu dute OSATEKeko langileak (idazkariek, laguntzaileak eta teknikariek) paziente hori zentrorara doanean.
- Euskaraz ez dakiten OSATEKeko profesionalak erraztu egin behar dute lankide elebidun batek euskarazko zerbitzua eskatzen duen herritarra

• En las comunicaciones orales

- La mayoría de pacientes ya han elegido qué idioma oficial quieren utilizar para comunicarse con Osakidetza en las comunicaciones orales y escritas. En el caso de las personas que han elegido como idioma preferente de comunicación el euskera, esa información (símbolo e) ha de estar visible en la pantalla principal del sistema informático y en el volante que contienen la información personal del o de la paciente. De ese modo, los y las profesionales de OSATEK podrán identificar con facilidad el idioma en el que cada persona prefiere ser atendida.
- Antes de que el personal de OSATEK se ponga en contacto con el o la paciente por primera vez (cuando se le llama por teléfono para darle cita), se observará si tiene o no marcada la preferencia lingüística, y en caso de que sea el euskera el idioma preferente elegido, se le hablará en euskera en esa primera llamada. El personal de OSATEK (secretarias y secretarios, asistentes/es, y técnicos y técnicas) actuará de igual manera cuando el o la paciente acuda al centro.
- Cuando el personal de OSATEK tenga que llamar por primera vez a pacientes para darles cita, y si no sabe cuál es su preferencia lingüística, el saludo inicial y las primeras frases serán siempre en euskera. Así, el personal conocerá la preferencia lingüística de las personas usuarias, y podrá proseguir la comunicación o entrevista en la lengua que desee el o la paciente. El personal de OSATEK (secretarias y secretarios, asistentes/es, y técnicos y técnicas) actuará de igual manera cuando el o la paciente acuda al centro.
- Los y las profesionales de OSATEK que no sepan euskera facilitarán que los y las pacientes que deseen ser atendidos en euskera sean atendidos


euskaraz arta dezan. Eta ezinezkoa bada, erabiltzaileari egoera azaldu behar diote era adeitsuan.

- OSATEKeko profesional edo zentro elebidunak  ikurraren bidez identifikatuta egoteak paziente eta erabiltzaileei laguntzen die euskaraz non eta norekin egin dezaketen jakiten.

● Idatzizko komunikazioetan

- Paziente, senide edo beste edozein erabiltzaileentzako dokumentazio guztia, izaera informatibo, asistentzial edo administratibokoa, bi hizkuntza ofizialetan entregatuko da. Euskarazko eta gaztelaniazko inprimakiak bananduta daudenean, erabiltzaileari galdetuko zaio zein hizkuntzatan bete nahi duen. Erradiologoek txostenak salbuespenak izango dira: gaztelaniaz idatziko dira, baina pazienteak edo mediku espezialistak euskaraz ere eskatuz gero, itzuli egingo dira; zuzen, zehatz, eta ahalik eta azkarren.
- Dokumentazioa euskara hutsez eman daiteke, erabiltzaileak hala eskatu badu.
- OSATEKen paziente, senide edo beste edozein erabiltzailearen dokumentazioa jaso eta erantzuna eman behar zaionean, erantzuna herritarrak erabilitako hizkuntza ofizialean (edo hizkuntzetan) idatziko da.
- Paziente eta erabiltzaileek zentroetan ikus ditzaketen errotuluak, kartelak eta oharra (formalak edo informalak izan) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira.
- Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan eta mezu bera ematen duten testuetan, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da (goian edo ezkerretara), eta tipografiaren bidez nabarmenduko da (letra lodiz, edo bestela gaztelaniazko testua letra etzanaz).

sin dilación en ese idioma por un compañero o compañera euskaldún. Y si no hubiera nadie que pudiera atenderle en euskera, se le explicará al o la paciente, de manera respetuosa, cuál es la situación.

- La identificación, por medio del símbolo , de profesionales o centros bilingües de OSATEK facilita y fomenta el uso del euskera por parte de las personas que acuden a nuestros centros.

● En las comunicaciones escritas

- Toda la documentación de carácter informativo, asistencial o administrativo destinada a pacientes, familiares o cualquier otra persona usuaria, se entregará en las dos lenguas oficiales. Cuando los impresos en euskera y castellano estén separados, se le preguntará a la persona usuaria en qué idioma desea cumplimentarlo. Los informes de radiólogos y radiólogas serán exenciones: se redactarán en castellano, pero si el paciente o el médico o la médica especialista lo solicita también en euskera, se procederá a su traducción, de forma precisa y rápida.
- Se podrá entregar la documentación íntegramente en euskera, cuando la persona usuaria así lo solicite.
- Cuando se tenga que recibir y dar respuesta a la documentación de los y las pacientes, familiares o cualquier otra persona usuaria de OSATEK, la respuesta se redactará en la(s) lengua(s) utilizada(s) por la persona usuaria.
- Los rótulos, carteles y notas (sean formales o informales) que puedan ver las personas que acuden a nuestros centros, estarán en los dos idiomas oficiales.
- En los documentos bilingües en que los textos en euskera y castellano aparezcan contiguos y expresando mensajes análogos, los textos en euskera se ubicarán en lugar preferente (arriba o a la izquierda) y se destacarán mediante la tipografía (letra negrita, o si no el texto en castellano en cursiva).

- OSATEKeko langileek, testuak sortu, itzuli eta zuzentzeko, hizkuntza-normalizazioko teknikariaren laguntza izango dute (**euskara@osatek.eus**): euskaraz ez dakiten langileei testuak itzuliko dizkie, eta langile elebidunei testuak zuzenduko dizkie.
- Testu guztiak News Gothic Standard letra-tipoan idatzi behar dira.

• Irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena

- OSATEKeko arduradunek euren profesional-taldeak antolatu behar dituzte, ahalik eta txanda eta zeregin gehienetan euskarazko zerbitzua ziurta dadin.
- Lurralde buruen eta koordinatzaileen eginkizuna da paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan aplikatu beharreko hizkuntza-irizpideak langileei behar bezala azaltzea. Lurralde buruek eta koordinatzaileek irizpide horiek zentroko ohiko egitekoen artean txertatuko dituzte, eta, beraz, zentroetako gainontzeko zereginei bezalako jarraipena eta ebaluazioa egin.
- Funtsezkoa da lurralde buruek eta koordinatzaileek langileak positiboki motibatzea, paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan hizkuntza ofizialen erabilera- irizpideak zuzen aplikatu dituzten eta eroso senti daitezten. Horrez gain, lurralde buruek eta koordinatzaileek sentsibilizazio-lan jarraitua egingo dute, langileek eguneroko lanean euskara erabili dezaten.

- El personal de OSATEK contará con la ayuda del técnico de normalización lingüística (**euskara@osatek.eus**) a la hora de redactar, traducir y corregir textos.

- Todos los textos han de escribirse con el tipo de letra News Gothic Standard.

• Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios

- Las personas con responsabilidad en OSATEK organizarán sus grupos de profesionales, para que se asegure un servicio en euskera en el mayor número posible de turnos y tareas.
- Es tarea de jefas y jefes territoriales, y coordinadoras y coordinadores explicar y transmitir correctamente al personal los criterios lingüísticos a aplicar en las relaciones con las personas que acuden a OSATEK. Jefas y jefes territoriales, y coordinadoras y coordinadores integrarán dichos criterios en el quehacer habitual del centro y, por tanto, realizarán un seguimiento y evaluación de esos criterios, como una función más de la unidad.
- Es fundamental que jefas y jefes territoriales, y coordinadoras y coordinadores motiven positivamente al personal, para que apliquen correctamente los criterios de uso de las lenguas oficiales en las relaciones con las personas que acuden a OSATEK, y al mismo tiempo se sientan cómodos. Además, jefas y jefes territoriales, y coordinadoras y coordinadores realizarán un trabajo continuado de sensibilización para que los trabajadores y trabajadoras utilicen el euskera en el trabajo diario.

1.2 Komunikazioa hobetzeko aholkuak

Consejos para una mejor comunicación

Hona hemen komunikazioa hobetzen lagundu dezaketen zenbait jokamolde:

- Gogoan izan oso garrantzitsua dela paziente eta erabiltzaileei lehen hitzak euskaraz esatea, telefonoz eta aurrez aurre; horrela euskaldunari atea irekiko diogu euskaraz jarrai dezan.
- Hizkera ulerterraza eta naturala erabili. Saiatu euskara hurbila erabiltzen, eta ahal baduzu, egokitu hizkera solaskidearen moldeetara. Adibidez, herritarraren euskalkia baldin badakizu, euskalki hçretan egin.
- Euskaraz ez badakizu, edo euskaraz artatzeko nahikoa mailarik ez baduzu, modua bilatu ezazu euskaraz artatuak izan nahi duten pazienteak lankide euskaldun batek berehala artatzeko. Eta momentu horretan lankide euskaldunik ez badago, azaldu pazienteari, errespetuz, zein den egoera.
- Erabili hitz ezagunak eta ulerterrazak. Hiztegia ez dadila komunikaziorako oztopoa izan.
- Telefonoz, hitz egin poliki, eta berbarik garrantzitsuenak azpimarratu edo errepikatu. Asko hitz egin behar baduzu, aldatu erritmoa eta doinua.
- Telefonoz zenbakirik eman behar baduzu (telefonoarenak edo karnetarenak, adibidez), zenbakiak banan-banan eman.
- OSATEKeko langile baten laguntza behar duen pazienteak osasun arazo bat du. Utzizu hitz egiten, galderak egiten eta bere egoera azaltzen.

Estos son algunos de los comportamientos que pueden ayudar a mejorar la comunicación:

- Por teléfono y de forma presencial, recuerda la importancia de empezar a hablar las primeras palabras con pacientes y personas usuarias en euskera, para darles la opción a las personas bilingües a que, si así lo desean, continúen en euskera.
- Utiliza un lenguaje sencillo y natural, que sea cómodo de entender por las personas usuarias. En euskera, si puedes, utiliza el euskalki o dialecto de la persona a la que atiendes.
- Si no sabes euskera o no tienes aún nivel suficiente para atender en euskera, facilita que las y los pacientes que deseen ser atendidos en euskera sean atendidos sin dilación en ese idioma por un compañero o compañera euskaldún. Y si no hubiera nadie que pudiera atenderle en euskera, explícale al o la paciente, de manera respetuosa, cuál es la situación.
- Utiliza palabras conocidas y fáciles de entender. Que el vocabulario no sea un obstáculo para la comunicación.
- Habla despacio por teléfono y subraya o repite las palabras más importantes. Si tienes que hablar mucho, cambia el ritmo y la melodía.
- Si tienes que dar un número por teléfono, por ejemplo el del teléfono o el de un carné, es recomendable dar los números uno a uno.
- El o la paciente que necesita la ayuda del personal de OSATEK tiene un problema de salud. Deja que hable, haga preguntas y explique su situación.

- **Pazientzia izan. Guretzat arrunta edo erraza denak ez du zertan hala izan besteentzat.**
 - **Herritarra zugandik urrun badago, saiatu beragana hurbiltzen.**
 - **Ez ahaztu irribarreak gozatu eta erraztu egiten dituela pertsonen arteko harremanak.**
 - **Ez erabili hitanoa (hika), herritarrak zurekin erabili arren.**
 - **Ez itsutu zuzentasunarekin. Garrantzitsuagoa da esaldi bat erraz eta ondo ulertzea gramatika arau guztiak ondo betetzea baino.**
 - **Paziente euskaldunekin hobe da tarteka gaztelaniazko hitzen edo esaldiren bat esatea (horrela lasaiago eta seguruago bazaude), dena gaztelaniaz egitea baino.**
- Ten paciencia. Lo que para nosotros y nosotras es sencillo y cotidiano no tiene por qué serlo para el resto.
 - Si la o el paciente está alejado de ti, procura acercarte.
 - No olvides que la sonrisa hace más agradables las relaciones interpersonales, y además las facilita.
 - En euskera, no utilices el hitano (hika), aunque el o la paciente lo utilice contigo.
 - Sobre todo en euskera, no te ofusques con la corrección idiomática. Es más importante entender bien y fácilmente una frase que cumplir correctamente todas las normas gramaticales.
 - Con pacientes que hablan euskera, es preferible decir alguna palabra o frase en castellano de vez en cuando (si eso te da tranquilidad y seguridad) que hacerlo todo en castellano.



1.3 Idazkari, laguntzaile eta teknikarien ekintza komunikatiborik ohikoenen adibideak

Ejemplos de las acciones comunicativas más habituales de secretarias y secretarios, asistentes/es, y técnicos y técnicas

• Idazkariak Secretarias

a) Pazienteari telefonoz deitu hitzordua emateko Llamadas a pacientes para dar citas

Egun on, Arratsalde on,	OSATEKetik deitzen dizut,	Euskaraz bai? Euskaraz badakizu?
Egun on, Arratsalde on,	OSATEKetik deitzen dizut, le llamo de OSATEK,	<p>Miren Gorosabel, mesedez? ¿Miren Gorosabel, por favor?</p> <p>Miren Gorosabel zara? ¿Es usted Miren Gorosabel?</p> <p>Miren Gorosabelekin hitz/berba egin dezaket? Miren Gorosabelekin hitz/berba egin ahal dut? ¿Puedo hablar con Miren Gorosabel?</p> <p>Miren Gorosabelekin hitz/berba egin nahi dut, mesedez. Gura dut berba egin Miren Gorosabelekin, mesedez. Quisiera hablar con Miren Gorosabel, por favor.</p> <p>Miren Gorosabel etxean (al) dago? (Telefonozenbaki finko batera deitzen dugunean) ¿Está Miren Gorosabel (en casa)? (Cuando llamamos a un número fijo).</p>
Erresonantzia (magnetikoa) egiteko hitzordua/zita emateko deitzen dizut. Le llamo para darle cita para hacer la resonancia magnética	Posible duzu Ondo datorkizu ¿Puede... ¿Le viene bien...	Ekainaren 8an, asteazkena/eguztana, 9:00etan, Galdakaoko ospitalean? El 8 de junio, miércoles, a las 9:00, en el Hospital de Galdakao?

**Badakizu zein den gure helbidea?
Badakizu non gauden?**

¿Conoce nuestra dirección?
¿Sabe dónde estamos?

Ez badakizu, azaldu egingo dizut.

Si no la conoce, le explico dónde estamos.

Baduzu metalezko zerbait gorputzaren barruan? Baduzu markapasorik, balbularik, protesirik, edo torlojurik? Zer daukazu? Noiztik daukazu? Nolakoa/Zelakoa da balbula?

¿Tiene algún objeto metálico dentro del cuerpo? ¿Tiene marcapasos, válvulas, prótesis o tornillos? ¿Qué tiene? ¿Desde cuándo? ¿Cómo es la válvula?

(Taupada-markagailua badu, unitate ambulatorioetan):

(Si tiene marcapasos, en unidades ambulatorias):

Ezin dizugu erresonantzia egin, taupada-markagailua duzulako. Ambulatorio batean ezin da horrelako probarik egin, nahiz eta zure taupada-markagailua bateragarria izan probarekin. Normalean, monitorizazioa eskatzen duen proba mota bat izaten da, batzuetan kardiologoa egon behar da... Zure taupada-markagailuaren zehaztapenak/baldintzak bete behar dira. Zure bolantea itzuliko dugu, eta Gurutzetatik deituko dizute.

No podemos hacerle la resonancia porque tiene marcapasos. En un ambulatorio no se puede hacer este tipo de prueba aunque su marcapasos sea compatible. Normalmente es un tipo de prueba que requiere monitorización, a veces la presencia del cardiólogo... Hay que seguir las especificaciones/condiciones de su marcapasos en concreto. Vamos a devolver su volante y le llamarán de Cruces.

(Taupada-markagailua badu, ospitale-unitateetan):

(Si tiene marcapasos, en unidades hospitalarias):

Galdakaoko Ospitaleko erresonantzia magnetikoko zerbitzutik deitzen dizut: jarrita duzun taupada-markagailua bateragarria da EMrekin, baina lehenik eta behin taupada-markagailuen kontsultarekin hitz egin behar dugu haiek gailua desaktibatu ahal izateko egun batean, eta guk EMA egin; beraz, ez kezkatu: berriro deituko dizugu.

Le llamo del servicio de resonancia magnética del Hospital de Galdakao para informarle que el marcapasos que usted tiene implantado es compatible con la RM, pero antes tenemos que hablar con la consulta de marcapasos para quedar un día en que ellos le puedan desactivar el dispositivo y hacer nosotros seguido la RM, así que no se preocupe que le volveremos a llamar.

(Data zehaztu dugunean kontsulta eta EM egiteko):

(Cuando ya hemos acordado un día en concreto para hacer la consulta y la prueba):

Galdakaoko Ospitaleko erresonantzia magnetikoko zerbitzutik deitzen dizut: taupada-markagailuen kontsultarekin hitz egin dugu eta X egunean geratu gara; orduan, erresonantzia egin baino ordu erdi lehenago, ospitaleko taupada-markagailuen kontsultara joan behar duzu,

eta behin erresonantzia egin dizugunean, berriro itzuli behar duzu taupada-markagailuen kontsultara, gailua berriro aktibatzerara. Ondo ulertu didazu dena?

Le llamo del servicio de resonancia magnética del Hospital de Galdakao, ya hemos hablado con la consulta de marcapasos y hemos quedado el día X, y tiene que saber que el día de la resonancia tiene que ir a la consulta de marcapasos media hora antes de hacer la resonancia, y una vez que le hayamos hecho la resonancia, tiene que volver a la consulta de marcapasos a que le vuelvan a activar el dispositivo. ¿Me ha entendido todo bien?

Barau etorri behar zara proba egitera, ezin duzu ezer jan edo edan proba egin aurreko 3/4/6 orduetan.

Tiene que venir en ayunas a hacer la prueba, no puede comer ni beber nada 3/4/6 horas antes de la prueba.

Latexari alergia-rik (al) diozu?

¿Le tiene alergia al látex?

Baduzu arazorik ibiltzeko/mugitzeko? Laguntzarik behar (al) duzu? Ondo/Ongi moldatzen zara?

¿Tiene problemas para andar o moverse? ¿Necesita ayuda? ¿Se arregla bien?

Urdailaren azterketa egin behar bada):

(En caso de tener que hacer prueba de estómago):

Probara etorri behar zara 6 orduko baraua eginda. Proba egin aurreko 6 orduetan ezin duzu ezer jan/edan.

Tiene que venir a la prueba con 6 horas de ayunas. No puede comer ni beber nada durante las 6 horas anteriores a la prueba.

Prostataren proba egin behar bada):

(En caso de tener que hacer una prueba de próstata):

Probara etorri behar zara 6 orduko baraua eginda. Proba egin aurreko 6 orduetan ezin duzu ezer jan/edan. Eta farmaziara/botikara joan behar duzu eta Micralax kutxa bat erosi. Etxetik irten baino bi ordu lehenago/arinago Micralax bat ipini behar duzu. Prostatarako botikaririk/medikaziorik hartzen baduzu, erresonantzia egin behar duzun egunean ez ipini Micralax.

Tiene que venir a la prueba con 6 horas de ayunas. No puede comer ni beber nada durante las 6 horas anteriores a la prueba. Y tiene que ir a la farmacia y comprar una caja de Micralax. Dos horas antes de salir de casa, tiene que ponerse un Micralax. Si toma pastillas para la próstata, el día que tenga que hacerse la resonancia, no se ponga Micralax.

Micralax-a hemen duzu gordeta, zure izenean, eta zitarekin/hitzorduarekin batera. Micralax-a hartzera etorri behar zara, erabili ahal izateko.

Le dejamos guardado el Micralax con su nombre y con la cita, tiene que venir a recoger el Micralax para poder utilizarlo.

Hesteen/Kolono azterketa egin behar bada):

(En caso de tener que hacer estudio de intestino/Colono):

Proba egin aurreko bi egunetan erregimena/dieta egin beharko duzu, hesteak garbi egoteko eta proba ondo egin ahal izateko. Bi egun horietan elikagai batzuk ezingo dituzu jan (entsaladak, barazkiak, patatak, lekariak, frutak, haragia/okela eta arraina saltsan, hestebeteak, esnekiak, pastelak edo txokolateak, eta edariak gasarekin).

Gainera, azaldu egingo dizut nola hartu behar dituzun Citrafleet-en bi dosiak, proba egitera etorri aurretik:

- (Goizeko hitzordua badu): proba egin aurreko egunean, hartu lehen sobrea 14:00etan, eta bigarrena 20:00etan.
- (Arratsaldeko hitzordua badu): hartu lehen sobrea proba egin aurreko egunean, 20:00etan; eta bigarren sobrea probaren egunean bertan, 8:00etan.

Sobre bakoitza baso ur handi batean sartuta edan, eta hori edan eta gero, poliki-poliki, edan behar dituzu hurrengo 2-3 orduetan, 1,5 edo 2 litro ur, Aquarius, salda edo infusio.

Bigarren dosiaren prozesua amaitu eta gero, ezin duzu ezer jan.

Proba egitera zatozenean azalduko dizugu nola egingo dugun eta edozein duda/zalantza edo galdera baduzu, hemen argituko dizugu.

Dos días antes de la prueba tendrá que hacer un régimen, para que el intestino esté limpio y la prueba salga bien. Esos dos días no puede comer algunos alimentos (ensaladas, verduras, patatas, legumbres, frutas, carnes/pescados en salsa, embutidos, lácteos, pasteles o chocolates, y bebidas con gas).

Además, le voy a dar unas indicaciones de cómo debe tomarse las dos dosis de Citrafleet, antes de venir a hacerse la prueba:

- (Si tiene cita de mañana): el día antes de la prueba, tómese el primer sobre a las 14:00 y el segundo sobre a las 20:00.
- (Si tiene cita de tarde): tómese el primer sobre el día antes de la prueba, a las 20:00; y el segundo sobre el día de la prueba, a las 8:00.

Cada sobre tómelo disuelto en un vaso grande de agua, y después tiene que beber, poco a poco, en las siguientes 2-3 horas, 1,5 o 2 litros de agua, Aquarius, caldos o infusiones.

Después de completar la segunda dosis, no puede comer nada.

Cuando venga a hacerse la prueba le explicaremos cómo la vamos a hacer y si tiene alguna duda, se la aclaramos aquí.

(Artroerresonantzia egin behar bada):

(En caso de tener que hacer artroresonancia):

Posta elektronikoz orri bat bidaliko dizugu, zuk jakiteko nolako proba den (zizt egingo dizugu artikulazio batzuetan) eta guri baimena emateko zuri proba egiteko. Irakurri ondo informazio guztia, orria bete, sinatu/izenpetu, eta probaren egunean hona ekarri orria.

Le vamos a mandar por correo electrónico una hoja para que usted sepa qué tipo de prueba es (le vamos a pinchar una serie de articulaciones) y nos dé el consentimiento para hacer la prueba. Lea la hoja con la información, rellénela, fírmela, y nos la trae el día de la prueba.

Probaren egunean lagunduta etorri behar zara, agian apur bat minduta irtengo zarelako.

Tiene que venir acompañado/a, porque puede salir un poco dolorido/a.

(Anestesia jarri behar bada):

(En caso de tener que poner anestesia):

Ondo zaude? Katarro eta muki barik/Katarro eta mukirik gabe zaude? Bestela, ezin dizugu proba egin. ¿Está bien? ¿Está sin catarro ni mocos? Se lo digo, porque si no está bien, no le podemos hacer la prueba.

(Ménière EM denean):

(En caso de RM Ménière):

Proba X egunean egingo dizugu, XX:XX orduan, baina 4 ordu lehenago etorri behar duzu zentrora, EMren kontrastea (gadolinioa) jartzera. Iristen zarenean, datuak hartuko dizkizugu eta kontrastea jarriko dizugu. Jarri ondoren, joan zaitezke, eta berriro itzuli behar duzu handik 4 ordura, proba egitera, kontrastea nola zabaltzen den ikusteko. Itzultzen zarenean, esan idazkariari iritsi zarela eta orduan egingo dizugu EMA. Ez da ezer gertatzen 4 orduetatik pixka bat pasatzen bazara, baina 4 ordu baino lehen ezin dizugu EMA egin.

La prueba se la vamos a hacer tal día a XX:XX horas, pero tiene que venir al centro 4 horas antes, a que le pongamos el contraste de RM (gadolinio). Cuando llegue, le cogemos los datos y le ponemos el contraste. Después de ponérselo, se puede ir, y tiene que volver otra vez al de 4 horas, a la hora de la prueba, para ver cómo se disemina el contraste. Cuando vuelva, avise a la secretaria que ha llegado y entonces le hacemos la RM. No pasa nada si pasa un poco de las 4 horas, pero antes de 4 horas no se puede hacer la RM.

Esandako egunean ezin baduzu, deitu, mesedez, eta beste hitzordu/zita bat emango dizugu.

Si no puede el día que le hemos dicho, llame, por favor, y le damos otra cita.

Ondo izan. Eskerrik asko, agur.

B) Pazienteari aurrez aurreko harrera egin zentroan

Recepción presencial a pacientes en los centros

Egun on, Arratsalde on,	utziko didazu, mesedez, ¿me deja por favor	karneta/nortasun-agiria? el carnet/DNI? Osakidetzaren txartela? la tarjeta de Osakidetza? bolantearen kopia? bolantea? la copia del volante? el volante?
------------------------------------	---	--

(Cuando el ciudadano o ciudadana continúa la conversación en euskera y nosotros/as no sabemos):

¿Perdone, quiere que le atendamos en euskera?

Le llamo a una compañera o compañero para que le atienda en euskera.

Lo siento, en este momento no hay nadie que pueda atenderle en euskera.

Zenbat pisatzen duzu?

¿Cuánto pesa?

Zein altuera duzu?

¿Cuánto mide?/¿Qué altura tiene?/ ¿Cuál es su altura?

Baduzu hitzordurik/zitarik emaitzak jasotzeko?

¿Tiene cita para el resultado?

(Emaitzak jasotzeko hitzordurik/zitarik ez badu):

(Si no tiene cita para recoger los resultados):

Probaren emaitzak zure mediku espezialistari bidaliko dizkiogu 10 egun barru. Hitzordua/Zita eskatu behar duzu espezialistarekin emaitzak jasotzeko.

Los resultados de la prueba se los mandaremos a su médico o médica especialista en 10 días. Tiene que solicitar cita previa con el o la especialista para recoger los resultados.

Mesedez, bete (ezazu) segurtasunari buruzko galdetegi hau. Laguntzarik behar baduzu edo zerbait ulertzen ez baduzu, esan.

Por favor, rellene este cuestionario sobre seguridad. Si necesita ayuda o no entiende algo, me dice, ¿vale?

(Taupada-markagailua badu, unitate ambulatorioetan):

(Si tiene marcapasos, en unidades ambulatorias):

Ezin dizugu erresonantzia egin, taupada-markagailua duzulako. Ambulatorio batean ezin da horrelako probarik egin, nahiz eta zure taupada-markagailua bateragarria izan probarekin. Normalean, monitorizazioa eskatzen duen proba mota bat izaten da, batzuetan kardiologia egon behar da... Zure taupada-markagailuaren zehaztapenak/baldintzak bete behar dira. Zure bolantea itzuliko dugu, eta Gurutzetatik deituko dizute.

No podemos hacerle la resonancia porque tiene marcapasos. En un ambulatorio no se puede hacer este tipo de prueba aunque su marcapasos sea compatible. Normalmente es un tipo de prueba que requiere monitorización, a veces la presencia del cardiólogo... Hay que seguir las especificaciones/condiciones de su marcapasos en concreto. Vamos a devolver su volante y le llamarán de Cruces.

(Taupada-markagailua badu, ospitale-unitateetan):

(Si tiene marcapasos, en unidades hospitalarias):

Gogoratu: behin erresonantzia egin dizugunean, berriro itzuli behar duzu taupada-markagailuen kontsultara, gailua berriro aktibatzerara.

Recuerde que una vez que le hayamos hecho la resonancia, tiene que volver a la consulta de marcapasos a que le vuelvan a activar el dispositivo.

(Ménière EM denean):

(En caso de RM Ménière):

Orain EMren kontrastea (gadolinioa) jarriko dizugu. Jarri ondoren, joan zaitezke, eta berriro itzuli behar duzu 4 ordu barru, proba egitera, kontrastea nola zabaltzen den ikusteko. Itzultzen zarenean, esan idazkariari iritsi zarela eta orduan egingo dizugu EMA. Ez da ezer gertatzen 4 orduetatik pixka bat pasatzen bazara, baina 4 ordu baino lehen ezin dizugu EMA egin.

Ahora le vamos a poner el contraste de RM (gadolinio). Después de ponérselo, se puede ir, y tiene que volver otra vez dentro de 4 horas, a la hora de la prueba, para ver cómo se disemina el contraste. Cuando vuelva, avise a la secretaria que ha llegado y entonces le hacemos la RM. No pasa nada si pasa un poco de las 4 horas, pero antes de 4 horas no se puede hacer la RM.

Eskerrik asko. Itxarongelara joan zaitezke. Deituko dizugu (X minutu barru, gutxi gorabehera). Gero arte.

Eskerrik asko. Puede pasar a la sala de espera. Le llamamos (dentro de X minutos, más o menos). Gero arte

(Kontrastea jarri behar bada):

(En caso de tener que poner contraste):

Kontraste bat jarri beharko dizugu, zainetatik substantzia bat (gadolinioa) sartu behar dizugu. Hori egiten dugu irudiak hobekitzeko eta diagnostikoa hobetuz.

Vamos a tener que ponerle un contraste, tenemos que introducirle una sustancia (gadolinio) por las venas. Es para que las imágenes sean mejores y para poder hacer mejor el diagnóstico.

(Pelbis ginekologikoaren/prostataren proba):

(Prueba pelvis ginecológica/próstata):

Itxaroten duzun bitartean, komunera joan, mesedez, txiza/piza egitera, maskuria/puxika husteko.

Mientras espera, vaya al baño a orinar, por favor, para vaciar la vejiga.

(Kolonoren proba):

(Prueba colono):

Itxaroten duzun bitartean, likido bat emango dizugu. Edan behar duzu eta apur bat ibili, likidoak hestea betetzeko.

Mientras espera, le vamos a dar un líquido. Tiene que beberlo y andar un poco, para bajar el líquido al intestino.

(Gogobetetze-inkesta bete behar denean):

(Cuando hay que rellenar la encuesta de satisfacción):

Barkatu Perdone	badituzu 5 minutu inkesta hau betetzeko? ¿tiene 5 minutos para rellenar esta encuesta? inporta zaizu inkesta hau betetzea? 5 minutuko kontua da. ¿le importa rellenar esta encuesta? Son sólo 5 minutos.	OSATEKen zerbitzua baloratzeko egiten dugu. Es para valorar el servicio de OSATEK. Eskerrik asko.
---------------------------	---	---

(Erreklamazioak):

(Reclamaciones):

Erreklamazio-orria bete eta berriro ekarri hona, mesedez.

Rellene la hoja de reclamaciones y tráigala otra vez aquí, por favor.

Idatzi orri honetan zure kexa eta idatziz erantzungo dizute.

Escriba en esta hoja su queja, y le contestarán por escrito.

Bai, nik ulertzen dizut, baina ez naiz medikua. Egin ezazu erreklamazioa eta harremanetan jarriko dira zurekin.

Sí, yo le entiendo, pero no soy médico/a. Haga su reclamación y se pondrán en contacto con usted.

Erreklamazioak idatziz egin behar dira.

Las reclamaciones hay que hacerlas por escrito.

(Bertaratze-ziurtagiria):

(Certificado de asistencia):

Izen-abizenak, mesedez?

¿Nombre y apellidos, por favor?

Karneta/Nortasun-agiria utziko didazu, mesedez?

¿Me deja el carnet/DNI, por favor?

Hemen duzu ziurtagiria

Aquí tiene el certificado.

Ziurtagirian agertzen da X laguntzera etorri zarela.

En el certificado aparece que ha venido como acompañante de X.

C) Pazientek eta erabiltzaileek zentroetara deitzen dutenean, nola erantzun
Cómo responder a llamadas de pacientes y personas usuarias

**OSATEK,
OSATEK Donostia,**

**egun on.
arratsalde on.
bai, esan?**

(Cuando el ciudadano o ciudadana continúa la conversación en euskera y nosotros/as no sabemos):

¿Perdone, quiere que le atendamos en euskera?

Le llamo a alguien para que le atienda en euskera.

Lo siento, en este momento no hay nadie que pueda atenderle en euskera.

(Hitzordua/Zita aldatzeko deitzen dutenean):

(Cuando llaman para cambiar la cita):

Eskerrik asko abisatzeagatik. Izen-abizenak, mesedez?

Gracias por avisar. ¿Nombre y apellidos, por favor?

Ondo duzu/Ahal duzu ekainaren 8an, asteartea/martitzena, 9:00etan, Txagorritxuko Ospitalean?

¿Puede/Le viene bien el 8 de junio, martes, a las 9:00, en el Hospital de Txagorritxu?

Ezin baduzu egun horretan, mesedez, deitu eta beste hitzordu/zita bat emango dizugu.

Si no puede el día que le hemos dicho, llame, por favor, y le damos otra cita.

Ondo izan. Eskerrik asko, agur.

(Hitzorduz/Zitaz galdezka deitzen dutenean):

(Cuando llaman para preguntar por la cita):

Izen-abizenak, mesedez?

¿Nombre y apellidos, por favor?

Hitzordua duzu azaroaren 7an, ostirala/barikua, 12:00etan, Zumarragako Ospitalean.

Tiene la cita el 7 de noviembre, viernes, a las 12:00, en el Hospital de Zumarraga.

Ezin baduzu egun horretan, mesedez, deitu eta beste hitzordu/zita bat emango dizugu.

Si no puede el día que le hemos dicho, llame, por favor, y le damos otra cita.

Ondo izan. Eskerrik asko, agur

(Helbidea zein den galdetzeko deitzen dutenean):

(Cuando llaman para preguntar por la dirección):

Esan herria, kalearen izena eta zenbakia, eta ospitalearen barruan non dagoen OSATEK.

Decir el municipio, el nombre y número de la calle, y cómo llegar a OSATEK una vez estén en el hospital.

Metroari edo autobusari buruzko informaziorik (geltokia, irteera, ordutegia, eta abar) badugu, esan.
Informar (si sabemos) sobre el metro o el autobús (estación, salida, horario, etc.).

(Itxaroteko eskatzen diegunean):

(Cuando pedimos que esperen):

Itxaron apur/pixka bat(ean), mesedez.

Espere un momento, por favor.

Orain X beste telefono batetik hitz/berba egiten ari da. 5 minutu barru deituko duzu?

Ahora X está hablando por otro teléfono. ¿Le importa llamar dentro de 5 minutos?

Bai, berehala.

Si, enseguida.

(Deia beste norbaiti pasatzen diogunean):

(Cuando le pasamos la llamada a alguien):

Oraintxe jarriko/para(tu)ko da.

Ahora/Enseguida se pone.

Orain pasako dizut deia.

Ahora le paso la llamada.

Momentu/Une bat, mesedez.

Un momento, por favor.

Oraintxe jarriko zaitut berarekin.

Enseguida le pongo con X.

(Norbait ez dagoela esateko, eta mezua hartzeko):

(Cuando no está la persona por la que preguntan, y cogemos el recado):

Momentu/Une honetan ez dago hemen. Enkargurik ematea nahi duzu?

En estos momentos no está aquí. ¿Quiere que le dé algún recado?

Orain kanpoan da(go). Mezuren bat-edo utzi nahi diozu?

Ahora está fuera. ¿Quiere dejarle algún mensaje?

Sentitzen dut, baina kanpora irten da. Zerbait esatea nahi duzu?

Lo siento, ha salido. ¿Quiere que le diga algo?

Bilera batean dago. Abisurik ematea nahi duzu?

Está en una reunión. ¿Quiere que le deje el aviso?

Gaur ez da etorriko. Deitu bihar, mesedez.

Hoy no va a venir. Llame mañana, por favor.

Ez du erantzuten. Deituko duzu berriro 5 minutu barru, mesedez?

No contesta. ¿Le importa llamar dentro de 5 minutos?

(Nahastu/Erratu egiten direnean):

(Cuando se han confundido):

Barkatu, baina nahastu/erratu egin zarela uste dut.

Perdone, pero creo que se ha equivocado.

Ez, nahastu/erratu egin zara; hau osasun-zentroa da.

No, se ha equivocado; esto es un centro de salud.

Ez, ez da hemen. Osasun-zentrora deitu duzu.

No, no es aquí. Ha llamado al centro de salud.

(Zerbait ulertzen ez denean):

(Cuando no se entiende algo):

Barkatu, ez dizut ulertu.

Perdone, no le he entendido.

Barkatu, ez dizut ondo entzun.

Perdone, no le he oído bien.

Barkatu, nola/zelan esan duzu?

Perdone, ¿cómo ha dicho?

Barkatu, errepika dezakezu/errepikatuko duzu, mesedez?

Perdone, ¿puede repetirlo, por favor?

Astiro, mesedez, euskara ikasten nabil eta.

D) Lankideen artekoak

Con personal de OSATEK

- **(TEKNIKARIAREKIN)**

(CON TÉCNICOS/AS)

(Harreran jasotako pazienteen datuak eramaten dizkiogunean): Hemen dituzu/Hauek dira hurrengo pazientearen datuak.

(Cuando llevamos los datos de los y las pacientes que hemos recogido en recepción): Aquí tienes los datos del/de la siguiente paciente.

Esan teknikariari ea pazienteak audifonoric duen, alergiarik duen, ezin bazaio kontrasterik jarri edo ezaugarri bereziren bat badu.

Avisarle al/a la técnico/a si el o la paciente tiene audífono, alergias, si no deja poner contraste u otra indicación especial.

Zenbateko atzerapena dugu?

¿Cuánto tiempo llevamos de retraso?

(Anbulantzia etorritako pazientea denean):

(Si es paciente que ha venido en ambulancia):

Proba amaitzeko 5 minutu falta direnean abisatu (nazazu), anbulantzia(ri) deitzeko.

Avisame cuando queden 5 minutos para acabar la prueba, y así nosotros llamamos a la ambulancia.

Pazientea kabinan dago jada/jadanik/dagoeneko.

El/la paciente ya está en la cabina.

- (LAGUNTZAILEAREKIN)

(CON ASISTENTAS/ES)

Dei bat pasatuko dizut.

Te paso una llamada.

Mesedez, pasatu belauen, gerialdeen, garezurren, bodyaren... karpeta.

Por favor, pásame la carpeta de rodillas, lumbares, cráneos, body...

Lasai, neuk pasatuko dut pazientea kabinara.

Tranquilo/a, ya paso yo al/a la paciente a la cabina.

Teknikariak deitu dizu hurrengo pasatzeko.

Te ha llamado el técnico/la técnica para pasar a la siguiente persona.

Ez dut bolante hau aurkitzen, lagunduko didazu, mesedez?

No encuentro este volante, por favor, ¿me ayudas a buscarlo?

- (BESTE ZENTRO BATEKO IDAZKARI ETA LAGUNTZAILEEKIN)

(CON SECRETARIAS/OS Y ASISTENTAS/ES DE OTRO CENTRO)

Mesedez, bolante bat bideratu (bere zentroko bolantearen kodea esan).

Por favor, desvíame un volante (se le dice el código del volante de su centro).

Hitzordua/Zita nahi duen pazientearen deia pasatuko dizut.

Te paso la llamada de un/una paciente que quiere una cita.

- (ADMINISTRATIO ATALAREKIN)

(CON EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN)

Bidali dizuegu ja/jada/dagoeneko fakturazioa.

Hemos enviado ya la facturación.

Eskaera-orria bidali dizuegu.

Hemos enviado la solicitud de pedido.

Noiz helduko zaigu eskatutakoa?

¿Cuándo nos va a llegar el pedido?

E) Osakidetzako medikuekin

Con personal facultativo de Osakidetza

X medikuarekin hitz egin nahi dut, mesedez.

Quiero hablar con el doctor X / con la doctora X, por favor.

Gaur goizean EM bat egin zaio X pazienteari.

Se le ha hecho una RM esta mañana al paciente X.

(Osakidetzako erizainek edo medikuek deitzen dutenean OSATEKeko erradiologoak probaren baten txostena egin dezan):

(Cuando llaman enfermeras/os o personal facultativo de Osakidetza para que el radiólogo o radióloga de OSATEK informe alguna prueba que no tiene informe aún):

Itxaron apur/pixka bat(ean), erradiologoari galdetuko diot (zentroan baldin badago) ea noizko egongo den eginda txostena.

Un momento, voy a preguntar al radiólogo o radióloga (si es que está en el centro) para cuándo va a estar hecho el informe.

Horretaz arduratu den erradiologoa X medikua da, baina gaur ez du txandarik, eta ez dago zentroan.

El radiólogo responsable es el doctor X / la doctora X, pero hoy no tiene turno y no está en el centro.

Saiatuko gara aurkitzen, erresonantziaren txostena ahalik eta azkarren egin dezan.

Intentaremos localizarle para que informe la resonancia lo antes posible.

Orain ez dago erradiologoa, baina esango diogu txostena egiteko.

Ahora no está el radiólogo/la radióloga, pero le vamos a avisar para que haga el informe.

- (OSPITALEKO TAUPADA-MARKAGAILUEN KONTSULTAKO ERIZAINAREKIN)

(CON LA ENFERMERA DE CONSULTA DE MARCAPASOS DEL HOSPITAL)

OSATEKetik deitzen dizut (pazientearen izen-abizenak) dela eta, jakiteko noiz duzuen tarte bat taupada-markagailua desaktibatzeke, eta gero guk EMA egin ahal izateko.

Te llamo de OSATEK por (nombre y apellidos del paciente), es para saber cuándo tenéis hueco para desactivar el marcapasos y poder hacer nosotros después la RM.

- (OSAKIDETZAKO LANGILEEKIN)

(CON PERSONAL DE OSAKIDETZA)

Paziente honen bolantea itzultzen dizuegu: taupada-markagailua du eta anbulatorioan ezin diogu proba egin.

Os devolvemos el volante de este paciente que tiene marcapasos porque en el ambulatorio no lo podemos hacer.

• Laguntzaileak eta teknikariak Asistentas/es y técnicos y técnicas

a) Pazientearen bila joan eta agurtu

Recibir y saludar pacientes

X, mesedez? ¿X, por favor?	zer moduz (zaude)? zelan (zaude)? ¿qué tal está?	Sartu kabina honetan, mesedez. Entre en esta cabina, por favor.
--------------------------------------	--	---

Arropa aldatu behar duzu. Arropa guztia kendu/erantzi, galtzontziloak/kuleroak eta galtzerdiak izan ezik.

Tiene que cambiarse de ropa. Quítese toda la ropa, menos los calzoncillos/bragas y los calcetines.

Mantala/Bata/Txabusina jantzi zabalik dagoen partea atzean jarrita, txanotxo buruan eta galtzak oinetan.

Póngase la bata con la abertura hacia atrás, el gorrito en la cabeza y las calzas en los pies.

Erlojua, kateak, eraztunak, gauza metaliko guztiak kendu/erantzi.

Quítese el reloj, cadenas, anillos y todos los objetos metálicos que tenga.

Baduzu inplante metalikorik gorputzaren barruan? Protesiren bat aho barruan? Baduzu markapasorik, balbularik, protesirik, stentik, klipik edo torlojurik?

¿Tiene algún implante metálico dentro del cuerpo? ¿Alguna prótesis en la boca? ¿Tiene algún marcapasos, válvula, prótesis, stent, clip o tornillo?

Baduzu audifonorik? Bai? Orduan proba azalduko dizut, eta gero audifonoa ere kendu/erantzi beharko duzu.

¿Tiene algún audífono? ¿Sí? Entonces le voy a explicar la prueba, y luego también tiene que quitarse el audífono.

Etzanda egongo zara eta zarata handia entzungo duzu.

Va a estar tumbado/a, escuchando mucho ruido.

Garrantzitsuena da oso geldí egon behar duzula, ezin zara mugitu.

Lo importante es que tiene que estar muy quieto/a, no se puede mover nada.

X minutu emango dituzu, gutxi gorabehera.

Estará aproximadamente X minutos.

Gogoratu: audifonoa kendu behar duzu, hondatu daiteke eta.

Acuérdese, se tiene que quitar el audífono porque si no se le puede estropear.

B) Pazientea makinaren barruan kokatu eta proba azaldu
Introducir pacientes en máquina y explicar prueba

<p>X, sar zaitezke. X, sartu ahal zara. X, sartu, mesedez.</p> <p>X, puede entrar. X, entre/pase, por favor.</p>	<p>Baduzu inplante metalikorik gorputzaren barruan? Protesiren bat aho barruan? Baduzu markapasorik, balbularik, protesirik, stentik, klipik edo torlojurik?</p> <p>¿Tiene algún implante metálico dentro del cuerpo? ¿Alguna prótesis en la boca? ¿Tiene algún marcapasos, válvula, prótesis, stent, clip o tornillo?</p> <p>Ez daramazu metalezko ezer, ezta?</p> <p>¿No lleva nada metálico, no?</p>	<p>Egin duzu/dizute inoiz EM bat? ¿Le han hecho alguna vez una RM? / ¿Se ha hecho antes una RM?</p>
<p>Jarri hemen etzanda, Jar zaitetz hemen etzanda, Etzan zaitetz hemen, Etzanda jarri behar duzu hemen,</p> <p>Póngase aquí tumbado/a, Túmbese aquí, Se tiene que tumbar aquí,</p>	<p>buruz behera/gora, behera/gora begira, boca abajo/arriba mirando hacia abajo/arriba</p>	<p>burua hona(ntza), eta hankak hara(ntza). burua hona begira. con la cabeza hacia aquí, y las piernas hacia allí.</p>

(Koskor bat badu, eta mina bertan):

(Con bulto y dolor a punta de dedo):

Erakutsi non duzun mina, koskorra.

Pastillatxo bat jarriko dizugu, markatzaile bat da, geuk ikusteko non daukazu mina. Gero kendu eta bota.

Enséñenos dónde le duele el bulto.

Le vamos a poner una pastillita que es un marcador, para ver nosotras/os en la imagen dónde nos indica que tiene el bulto/dolor. Luego se la quita y la tira.

(Aztertu beharreko zonaldearen arabera, batzuetan):

(Según la región a estudiar, a veces):

Etzanda zaudela, ezkerretara/eskuinetara mugitu, jiratu gabe/barik.

Según está tumbado/a tiene que desplazarse hacia la derecha/izquierda, sin girarse.

Belauna, hemen.

La rodilla, aquí.

Besoak, gorputzera pegatuta.

Los brazos, pegados al cuerpo.

Eskua zuzen-zuzen, atzamarrak elkarrekin.

La mano bien recta, con los dedos juntos.

**Beso hau hartuko dizut.
Eskua itxi. Ziztatu egingo
dizut/ Zizt egingo dizut.**

**Ziztada da odola
ateratzen dizutenean
bezala, baina kateter bat
utziko dizugu jarrita.**

Le cojo este brazo. Cierre la mano. Voy a pincharle. Es un pinchazo como cuando le sacan sangre. Lo único, que le dejamos un catéter puesto. Va el pinchazo.

Gero kontraste bat jartzeko da.

Es para luego ponerle un contraste.

Baduzu minik?

Min ematen (al) dizu?

Min egiten (al) dizu?

Trabarik egiten (al) dizu?

¿Le duele?

¿Le hace daño?

¿Le molesta?

Pelbiseko proban Buscapina jarri behar denean):

(En caso de tener que poner Buscapina en estudio de pelvis):

Glaukomarik edo begi-tentsiorik duzu?

Buscapina jarriko/ipiniko dizugu, botika bat da, eta horrela irudia hobeto agertzen da, tripa gutxiago mugituta.

Gerta daiteke ondo enfokatzen ez duela nabaritzea, gertatzen bazaizu, normala da, ez beldurtu. Berehala pasatzen da.

¿Tiene glaucoma o tensión ocular?

Le vamos a poner Buscapina, que es una medicación que hace que la imagen salga mejor con menos movimiento por la tripa.

Puede ocurrir que note que no enfoca bien, si le pasa, es normal, no se asuste. Se pasa en seguida.

(Kolonoren proba):

(Prueba colono):

Ondesteko zunda jarriko dizugu orain. Gero, ura pasatzean, proba hasita, une deseroso bat dago. Baina pasatu egiten da, eta normalean arazorik gabe egiten dugu proba. Pazientzia handia izan behar duzu. Ezkerreko aldearen gainean biratu behar zara, beheko hanka luzatuta eta beste hanka belauna bularrerantz duzula.

Zunda jarriko dugu, hartu airea.

Kontuz biratu eta pixoihal bat jarriko dugu. Zikintzen zarela igartzen baduzu, ez da ezer gertatzen, ez kezkatu.

Ura pasatzen hasiko gara.

Le vamos a poner ahora la sonda rectal. Luego, cuando empiece la exploración y le pasemos el agua, hay un momento incómodo. Pero se pasa y normalmente hacemos la prueba sin problema. Mucha paciencia. Se tiene que girar sobre su costado izquierdo, la pierna de abajo extendida y la otra con la rodilla hacia el pecho.

Vamos a poner la sonda, coja aire.

Puede girarse con cuidado y vamos a poner un pañal. Si nota que se mancha, no pasa nada, no se preocupe.

Vamos a empezar a pasar el agua.

(Endometriosi sakona/Ebakuntzaren osteko neo recto/Cacervix):

(Endometriosis profunda/Neo recto postquirúrgico/Cacervix):

Gel bat jarri behar dizugu baginan/ondestean.

Ez dizu minik egingo, baina ulertzen dugu desatsegin samarra dela.

- (Bagina-bidea): Hankak tolestu eta belaunak ireki behar dituzu.

- (Ondesteko bidea): Ezkerreko saiheitsaren gainean biratu behar zara, beheko hanka luzatuz eta beste hankaren belauna bularrerantz eraman.

Ados? Kaka egiteko gogo nabarrituko duzu, normala da, betetzen ari zarelako.

Bukatu dugu. Kontuz biratu eta pixoihal bat jarriko dugu.

Le tenemos que poner un gel por vagina/recto.

No le va a hacer daño, entendemos que es un poco desagradable.

- (Vía vaginal): Tiene que doblar las piernas y abrir las rodillas.

- (Vía rectal): Se tiene que girar sobre su costado izquierdo, la pierna de abajo extiéndala y la otra lleve la rodilla hacia el pecho.

¿Está bien? Va a notar ganas de defecar, es normal porque le estamos llenando.

Ya queda poco, ya hemos acabado. Puede girarse con cuidado y vamos a poner un pañal.

(Defekografia):

(Defecografía):

- (Emakumea): Gel bat jarri behar dizugu baginan eta ondestean.

- (Gizona): Gel bat jarri behar dizugu ondesteko bidean.

Ez dizu minik egingo, baina pixka bat desatsegina da.

Miaketan zehar zarata batzuetan ariketa batzuk egiteko eskatuko dizugu, egitura guztiak nola mugitzen diren ikusteko.

Ipurdia barrurantz sartzeko eskatuko dizugu, barneko zerbait da, ez duzu mugitu beharrik. Kakalarri gaudenean bezala, ipurdia estutu.

Gero, eztula egiteko eskatuko dizugu hainbat aldiz, eta, amaitzeko, gela botatzeko eskatuko dizugu, kaka egingo bazenu bezala.

Ulertu didazu? Galderarik/zalantzarik baduzu?

- (Mujer): Le tenemos que poner un gel por vagina y recto.

- (Hombre): Le tenemos que poner un gel vía rectal.

No le va a hacer daño, pero es un poco desagradable.

Durante la exploración le vamos a pedir en algunos ruidos que haga una serie de ejercicios, para ver cómo se mueven todas las estructuras.

Le vamos a pedir que meta el culete hacia dentro, es algo interno, no tiene que moverse. Como cuando tenemos un apretón y apretamos el culete.

Después le pediremos que tosa varias veces, y para terminar le pediremos que eche el gel, la misma maniobra que si hiciera cacas.

¿Me ha entendido? ¿Tiene alguna pregunta/duda?

Kontrastea jartzen dizudanean, esango dizut.

Cuando le ponga el contraste, te aviso.

Normalena da ezer ez sentitzea.

Zerbait likidoa edo freskoa pasatzen dela nabaritzen baduzu, normala da. Ez du berorik ematen.

Lo más normal es no sentir nada.

Si nota/siente que pasa algo líquido o fresco, es normal.

No produce calor.

Minik baduzu, traba egiten badizu, edo zerbait arraroa sentitzen baduzu, esan behar diguzu.

Si le hace daño, o le molesta, o si siente algo raro, nos lo dice, ¿vale?

Makinak zarata handia egiten duenez, aurikular/kasko hauekin ez duzu hainbeste entzungo.

Estos auriculares/cascos son para escuchar menos el ruido de la máquina.

Txirrina/Tinbre hau erabili, behar izanez gero. Proba gelditu edo zerbait esan behar badiguzu, sakatu egin behar duzu.

Si lo necesita, use este timbre. Si necesita parar la prueba o decirnos algo urgente, tiene que pulsarlo.

(Paziente klaustrofobikoekin): Probatu, sakatu txirrina.

(Con pacientes claustrofóbicos): Pruebe, pulse el timbre.

Proba honek ez du (batere/inolako) minik egiten, zarata asko entzungo dituzu eta garrantzitsuena da geldi-geldi egon behar duzula, ezin zara mugitu.

Esta prueba no hace ningún daño, va a escuchar muchos ruidos, y lo más importante es que tiene que estar muy quieto/a, no puede moverse.

(Katarroa/eztula badu):

(Si tuviera catarro/tos):

Zarata dagoen bitartean eztula baduzu, abisatu eta txirrina jo, zarata horrek ez duelako balio, irudiak mugituta aterako dira. Aprobetxatu eztl egiteko zaratarik ez dagoenean.

Si le da la tos durante el ruido, nos avisa y toca el timbre porque ese ruido no va a servir, las imágenes van a salir movidas. Aproveche cuando no haya ruido a toser.

Ez gurutzatu eskuak eta oinak.

No cruce las manos ni los pies.

Probak (ordu bat/45 minutu/ordu erdi bat/20minutu) iraungo du.

Proba (ordubetekoa/45 minutukoa/ordu erdikoa/20 minutukoa) izango da.

La prueba va a durar (una hora/45 minutos/media hora/20minutos).

Dena ulertu duzu? Dena ondo? Ederto/Ederki, hasi egingo gara.

¿Ha entendido todo? ¿Todo bien? Muy bien, vamos a empezar.

(Klaustrofobia duen pazientea):

(Pacientes con claustrofobia):

Makina hau berezia da klaustrofobikoentzat.

Esta máquina es especial para personas con claustrofobia.

Makinan sartzen zaren bitartean, begiak itxi.

Mantenga los ojos cerrados mientras entre al tubo.

Pentsatuko duzu makina berdina dela, baina beste batean egon bazara, hau handiagoa da, ikusiko duzu.

Pensará que es el la misma máquina, pero si ha estado en otra, ésta es más grande, va a ver.

Ikusten duzunez, diametroa oso handia da eta tutua/hodia laburragoa.

Como ve, el diámetro es muy grande y el tubo más corto.

Probatu behar duzu, honaino heldu zara, ez zara joango probatu barik, ezta?

Tiene que probarlo, ha llegado hasta aquí, no se va a ir sin probarlo, ¿no?

Airea du, argia, espazioa...

Tiene aire, luz, espacio...

Gu leiho horren beste aldean gaude eta zurekin hitz egingo dugu.

Nosotros/as estamos al otro lado de esa ventana y vamos a hablar con usted.

Erakutsiko dizugu nola egongo zaren, eta zeuk erabaki, baina probatu.

Le vamos a enseñar cómo va a estar, y usted decide, pero pruébelo.

Beste aldetik itxarongo dizut, ikusiko duzu uste baino hobeto egongo zarela.

Le espero desde el otro lado, va a ver cómo va a estar mejor de lo que cree.

Zurekin hitz/berba egingo dugu proba egiten dugun bitartean.

Hablamos con usted a lo largo de la prueba.

C) Pazientea proba egiten ari den bitartean argibideak eman

Dar explicaciones a pacientes mientras están en máquina

Zer moduz (zaude)? Zelan (zaude)? ¿Qué tal está?	Hasi egingo gara X minutuko zaratarekin. Gogoratu: oso geldi egon behar duzu, ezin zara batere mugitu. Vamos a empezar con un ruido de X minutos. Recuerde: tiene que estar muy quieto/a, no se mueva nada.	
Zer moduz (zaude)? Zelan (zaude)? ¿Qué tal está?	Hobeto zaude? ¿Está mejor?	X minutuko zaratarekin jarraituko dugu. Vamos a seguir con un ruido de X minutos.

(Apnea proba):

(Prueba de apnea):

- 1) Airea hartu, eutsi, eta ez hartu arnasarik. Hartu arnasa.**
- 2) Airea hartu, bota, eutsi, eta ez hartu arnasarik. Oso geldi, mugitu gabe/barik. Hartu arnasa.**

1) Coja aire, no respire, muy quieto/a, sin moverse, respire.

2) Coja aire, échelo, aguante, y no respire. Muy quieto, sin moverse. Respire.

Orain kontrastea jarriko dizugu, ziztatu dizugun lekutik nabarituko duzu likidoa pasatzen zaizula, minik baduzu edo trabarik egiten baduzu, txirrina jo. Zelan/Zer moduz zaude? Amaitzen/Bukatzen ari gara. Oso gutxi falta da.

Ahora le vamos a poner el contraste, va a notar que por donde le hemos pinchado le pasa un líquido, si le duele o le molesta, toque el timbre. ¿Qué tal está? Estamos acabando. Queda muy poquito.

Argazkiak mugituta agertzen dira/Mugitzen ari zara/Mugituta agertzen zara, erreplikatu egin behar da zati hau. Gogoratu ezin duzula ezer mugitu, ez eskuak ez hankak, mugitzen bazara, irudia txarto/gaizki agertzen da, eta ez dugu ezer ikusten.

Las fotografías aparecen movidas/Se está moviendo, hay que repetir este ruido. Recuerde que no puede mover nada, ni las manos ni la piernas, si se mueve sale borroso y no vemos nada.

(Garezur proba): Begiak itxita egon, mesedez.

(Prueba de cráneo): Esté con los ojos cerrados, por favor.

**(Hesteen/Kolono proba):
Ura pasatzen hasiko gara.**

(Prueba de intestino/Colono):
Vamos a empezar a pasar el agua.

Defekografia):

(Defecografía):

Orain hasiko gara lehen azaldu dizkizugun ariketak egiten, gogoratzen?

- 1) Sartu ipurdia gogor. Atsedean hartu. Berrero, sartu ipurdia. Atsedean hartu.
- 2) Eztul egin 3 aldiz jarraian. Atsedean hartu. Eztul egin. Atsedean hartu.
- 3) Gela bota. Segi, segi. Atsedean hartu. Bota gela berrero. Atsedean hartu.

**Jarraian doan zaratan, zarata osoan zehar bota behar du gela, adierazten dizun unetik:
Hasi orain, bota gela. Atsedean hartu.**

A continuación vamos a empezar los ejercicios que le hemos explicado, ¿se acuerda?

- 1) Meta el culete fuerte. Descanse. Otra vez, meta el culete. Descanse.
- 2) Tosa 3 veces seguidas. Descanse. Tosa. Descanse.
- 3) Eche el gel. Siga, siga. Descanse. Otra vez eche el gel. Descanse.

En el ruido que va a continuación va echar el gel durante todo el ruido desde el momento que le indique: Empiece ya, eche el gel. Descanse.

D) Probaren amaieran pazientea lagundu eta agurtu

Acompañar y saludar pacientes una vez finalizada la prueba

Ederto, amaitu egin dugu, zer moduz?, zer iruditu zaizu? Atera egingo zaitugu.

Muy bien, ya hemos terminado, ¿qué tal?, ¿qué le ha parecido? Vamos a sacarle.

Astiro altxatu.

Levántese despacio.

Besoan duzuna kenduko dizugu. Sakatu hemen, ziztatu dizudan lekuan, 2 minutuz, eta gero arropa jantzi.

Le vamos a despinchar. Apriete aquí, donde le he pinchado, 2 minutos, y luego vístase.

(Hesteen/Kolono azterketa egin zaionean):

(Cuando se le ha hecho estudio de intestino/Colono):

Poltsa kenduko dizut, likidoaren zati bat poltsan sartzeko, eta lasaitua sentituko duzu. Bidea kenduko dizut. Sakatu hemen beste eskuarekin, gutxienez minutu batez.

Berriro biratu behar zara, eta zunda kenduko dugu.

Vamos a despinzar la bolsa de forma que parte del líquido que le hemos metido retorna a la bolsa y notará alivio. Le voy a quitar la vía. Apriete aquí con la otra mano un minuto por lo menos.

Se tiene que girar otra vez y quitamos la sonda.

(Gela jarri zaionean):

(Cuando se le ha puesto gel):

Konpresa bat nahi duzu?

¿Quiere una compresa?

(Defekografia egin zaionean):

(Cuando se le ha hecho una defecografía):

Hartu esponja/belaki xaboitsu hauek, eta komunera lagunduko dizut/zaitut. Areetan ez dugu komunik, barkatu, hartu papera, esponjak/belakiak, konpresa. Oihal xurgatzailearen gainean egin dezakezu eta dena bota paperontzi honetan. Zerbait behar baduzu, esan, ados?

Tome estas esponjas jabonosas, y le acompaño al baño.

En Las Arenas no tenemos baño, ya puede perdonar, tome papel, esponjas, compresa.

Puede cambiarse encima del empapador y tira todo en esta papelera.

Si necesita algo nos dice, ¿vale?

Jantzi eta gero joan zaitezke.

Después de vestirse puede irse.

Ez duzu itxaron behar.

No tiene que esperar.

Probaren emaitzak zure mediku espezialistak edukiko ditu 10 egun barru.

Los resultados de la prueba los tendrá su médica/o especialista dentro de 10 días.

Egun ona izan. Agur.

E) **Lankideen artekoak** *Con personal de OSATEK*

Bukatzen ari gara. / Amaitzen gabilta.

Estamos acabando.

Hurrengora pasa(tu)ko gara. / Hurrengoa pasa(tu)ko dugu.

Pasamos al siguiente.

Bukatu/Amaitu egin du.

Ha terminado.

Deitu ahal diogu/zaio anbulantziari.

Se puede llamar a la ambulancia.

Begiratuko duzu (ea) aurrekorik duen?

¿Miras si tiene previos?

Badago/Badugu hurrengorik?

¿Tenemos siguiente?

Paziente hau badoa, ezin du.

Este paciente se va, no aguanta.

Atzeratuta gabilta. Hitzorduren/Zitaren bat kenduko dugu?

Vamos con retraso. ¿Descitamos a alguien?

Oso ondo/ongi gabilta. Beste hitzorduren bat emango dugu?

Vamos muy bien ¿Citamos otro?

Zein atzerapen dugu? / Oso atzeratuta gabilta?

¿Qué retraso llevamos?

Ingresatua heldu/iritsi/ailegatu/etorri da.

Ha llegado el ingresado.

Noiz pasa(tu)ko da X? / Noiz pasa(tu)ko litzateke X?

¿Cuándo pasaría X?

Xiringak gelarekin prestatuko dituzu? Badaude prest xiringak.

¿Preparas jeringas con gel? Ya están las jeringas.

Kolonoren poltsa prestatuko duzu? Badago prest poltsa.

¿Preparas la bolsa de la colono? Está preparada la bolsa.

Kolonorako disoluzioa prestatuko dugu? / Aho-disoluzioa emango diogu kolonori?

¿Preparamos la solución para la colono? / ¿Le damos la solución oral a la colono?

Hurrengo, barruko arroparik gabe.

El siguiente, sin ropa interior.

Ziztatu egin behar da.

Hay que pinchar.

Lagunduko didazu?

¿Me ayudas?

X amaitu/bukatu da / X materialetik hainbeste besterik ez da geratzen.

Se ha acabado X material / Sólo queda tanto de X material.

Paziente honek inplante bat dauka.

Este paciente tiene un implante.

Klaustrofobia du, oso urduri dago.

Tiene claustrofobia, está muy nervioso.

Lagunduta sartuko da.

Pasa con acompañante.

Laguntzaileari galdetegia egin behar zaio.

Hay que hacerle el cuestionario al o la acompañante.

Ikusten duzu? / Ikus dezakezu?

¿Lo ves? / ¿Lo puedes ver?

Kontrastea jarriko diogu?

¿Le ponemos contraste?

Ziztatu egingo dugu?

¿Le vamos a pinchar?

Zer edo zer/Zerbait gehiago egingo diogu? / Beste ezer egingo diogu?

¿Le hacemos algo más?

Amaitzear/Bukatzeaz dago. / Orain amaituko/bukatuko du.

Esta para acabar.

Hurrengo pazientea ingresatua da.

El siguiente paciente es ingresado.

Atzeratuta gabilta.

Vamos con retraso.

Hurrengo pazientea halakoagatik dator.

El siguiente paciente viene por tal motivo.

Ez dut ulertzen zergatik egin zaion miaketa.

No entiendo el motivo de exploración.

Historian begiratu ahal duzu/dezakezu? / Historian begiratuko duzu?

Puedes mirar en la historia?

Bolante hau baloratuko duzu?

¿Valoras este volante?

Badu aurrekorik. / Ez du aurrekorik.

Tiene previos. / No tiene previos.

Kontrol bat da.

Es un control.

Operatuta dago.

Esta operado.

Osatzeko pazientea.

Paciente de completar.

Baimena eman dio kontrasteari? / Baimena eman du kontrastea jartzeko?

¿Ha dado consentimiento al contraste?

Ziztatu egingo dut.

Le voy a pinchar.

Paziente hau mugitzen da.

Este paciente se mueve.

Ezin du gehiago.

No aguanta más.





2

OHIKO ZALANTZAK EUSKARAZ
DUDAS HABITUALES EN EUSKERA

2.1 Zenbakiak / Los números

• Kardinalak / Cardinales

0	Zero	21	Hogeita bat	50	Berrogeita hamar
1	Bat	22	Hogeita bi	60	Hirurogei
2	Bi	23	Hogeita hiru	69	Hirurogeita bederatz
3	Hiru	24	Hogeita lau	70	Hirurogeita hamar
4	Lau	25	Hogeita bost	80	Laurogei
5	Bost	26	Hogeita sei	90	Laurogeita hamar
6	Sei	27	Hogeita zazpi	97	Laurogeita hamazazpi
7	Zazpi	28	Hogeita zortzi	100	Ehun
8	Zortzi	29	Hogeita bederatz	101	Ehun eta bat
9	Bederatz	30	Hogeita hamar	200	Berrehun
10	Hamar	31	Hogeita hamaika	202	Berrehun eta bi
11	Hamaika	32	Hogeita hamabi	225	Berrehun eta hogeita bost
12	Hamabi	33	Hogeita hamahiru	300	Hirurehun
13	Hamahiru	34	Hogeita hamalau	500	Bostehun
14	Hamalau	35	Hogeita hamabost	800	Zortziehun
15	Hamabost	36	Hogeita hamasei	1.000	Mila
16	Hamasei	37	Hogeita hamazazpi	1.201	Mila berrehun eta bat
17	Hamazazpi	38	Hogeita hamazortzi	2.000	Bi mila
18	Hamazortzi/hemezortzi	39	Hogeita hemeretzi		
19	Hemeretzi	40	Berrogei		
20	Hoge	41	Berrogeita bat		

• Ordinalak / Ordinales

1.	Lehen(engo)/lehen(da)biziko	11.	Hamaikagarren
2.	Bigarren	12.	Hamabigarren
3.	Hirugarren	13.	Hamahirugarren
4.	Laugarren	14.	Hamalauugarren
5.	Bosgarren	15.	Hamabosgarren
6.	Seigarren	20.	Hogeigarren
7.	Zazpigarren	21.	Hogeita batgarren
8.	Zortzigarren	100.	Ehungarren
9.	Bederatzigarren	101.	Ehun eta batgarren
10.	Hamargarren	1000.	Milagarren

2.2 Orduak / Las horas

• Zer ordu da? / ¿Qué hora es?

07:00	Zazpiak
13:00	Ordu bata
15:10	Hirurak eta hamar
17:15	Bostak eta laurden / Bost eta laurdenak
18:30	Sei eta erdiak
20:35	Bederatziak hogeita bost gutxi(ago)
22:50	Hamaikak hamar gutxi(ago)

• Zer ordutan? / ¿A qué hora?

Zazpian
Ordu batean
Hirurak eta hamarrean
Bostak eta laurdenetan / Bost eta laurdenetan
Sei eta erdietan
Bederatziak hogeita bost gutxi(ago)tan
Hamaikak hamar gutxi(ago)tan

• Zer ordutatik zer ordutara? / ¿De qué hora a qué hora?

08:00-09:00	08:00etatik 09:00etara Zortzietatik bederatzietara Zortzietatik bederatziak/bederatzietara arte
10:10-11:05	10:10etik 11:05era Hamarrak eta hamarretik hamaikak eta bostera Hamarrak eta hamarretik hamaikak eta bost arte
12:00-13:00	12:00etatik 13:00etara Hamabietatik ordu batetara Hamabietatik ordu bat(er)a arte
12:15-13:10	12:15etik 13:10era Hamabi(ak) eta laurdenetatik ordu bata eta hamarrera Hamabi(ak) eta laurdenetatik ordu bat eta hamar(rera) arte
13:45-14:00	13.45etik 14:00etara Ordu biak laurden gutxi(ago)tatik ordu bietara Ordu biak laurden gutxi(ago)tatik ordu biak arte
14:30-14:50	14:30etik 14:50era Ordu bi eta erdietatik hirurak hamar gutxi(ago)tara (arte) Ordu bi eta erdietatik hirurak hamar gutxi(ago) arte
15:00-15:30	15:00etatik 15:30era Hiruretatik hiru eta erdietara Hiruretatik hiru eta erdiak/erditara arte

2.3 Data / La fecha

Donostia, 2020ko apirilaren 17a

Donostian, 2020ko apirilaren 17an

Galdakao, 2021eko abenduaren 11

Galdakaon, 2021eko abenduaren 11n

Gasteiz, 2022ko urtarrilaren 15a

Gasteizen, 2022ko urtarrilaren 15ean

Bilera datorren asteartean izango da, otsailak 13, 9:00etan.

La reunión será el próximo martes, 13 de febrero, a las 9:00.

Ondo datorkizu abenduaren 11n, 10:00etan?

¿Le viene bien el 11 de diciembre, a las 10:00?

NOIZ	2020an	2021ean	2022an
NOIZKO	2020ko	2021eko	2022ko
NOIZTIK	2020tik	2021etik	2022tik
NORA	2020ra	2021era	2022ra
NOIZ ARTE	2020(ra) arte	2021(era) arte	2022(ra) arte

2.4 Denborazko esaldiak / Oraciones temporales

Aurrekotasuna adierazteko / Para expresar una acción previa:

AURRETIK: Proba **egin aurretik** kontrastea jarriko dizugu.

BAINO LEHEN: Proba **egin baino lehen** kontrastea jarriko dizugu.

(Antes de hacerle la prueba vamos a ponerle un contraste)

Gerokotasuna adierazteko / Para expresar una acción posterior:

ONDOREN: Kontrastea **jarri ondoren** joan zaitezke, eta 4 ordu barru etorri.

OSTEAN: Kontrastea **jarri ostean** joan zaitezke, eta 4 ordu barru etorri.

ETA GERO: Kontrastea **jarri eta gero** joan zaitezke, eta 4 ordu barru etorri.

(Después de ponerle el contraste puede irse, y luego vuelve al de 4 horas)

Berehalakotasuna adierazteko / Para expresar inmediatez:

BEZAIN LASTER: Zentrora **heldu bezain laster**, esaiozu idazkariari hemen zaudela.

BEZAIN PRONTO: Zentrora **heldu bezain pronto** esaiozu idazkariari hemen zaudela.

JARRAIAN: Zentrora **heldu, eta jarraian** esaiozu idazkariari hemen zaudela.

(En cuanto llegue al centro, dígale a la secretaria o secretario que ya está aquí)

Aldiberekotasuna adierazteko / Para expresar simultaneidad:

-ELA: **Itxaroten zaudela**, komunera joan.

BITARTEAN: **Itxaroten zauden bitartean**, komunera joan.

(Mientras espera, vaya al baño)

Maiztasuna adierazteko / Para expresar frecuencia:

GUZTIETAN: Pazienteari **deitzen diozun guztietan**, egin lehen hitza euskaraz.

BAKOITZEAN: Pazienteari **deitzen diozun bakoitzean**, egin lehen hitza euskaraz.

(Siempre que/Cada vez que llames a un/una paciente, dile las primeras palabras en euskera)

2.5 Ondoriozko lokailuak: orduak, beraz, hortaz...

Para resumir y recordar la información

Behin pazienteari telefonoz hitzordua eman eta gero, eskegi aurretik, OSATEKeko langileak zehaztutakoa gogoraraziko dio, txarto ulertuak saiheste aldera. Halakoetarako, ondoriozko lokailuak izaten dira baliabiderik erabilienak:

Orduan/Beraz/Hortaz/Horrela ba, azaroaren 5ean, osteguna, 9:00etan, Galdakaoko ospitalean. Ez ahaztu.

Una vez que el o la paciente haya sido citado telefónicamente, antes de colgar, el personal de OSATEK le recordará lo especificado para evitar malentendidos. Estos son los recursos más utilizados:

Entonces, el 5 de noviembre, jueves, a las 9:00, en el hospital de Galdakao. No lo olvide.

2.6 Ahalik eta -en(a)

Lo máximo que / todo lo que / lo más... posible

Hankak luzatu ahalik eta gehien.

Estire las piernas lo máximo posible/todo lo que pueda.

Arnasari eutsi behar diozu, ahal denik eta denbora gehiengan.

Tiene que mantener la respiración la mayor parte del tiempo posible/todo lo que pueda.

Orain errepikatu ezazu ariketa albait arinen.

Ahora repita el ejercicio lo más rápido posible.

Hartu arnasa hainbat sakonen.

Respire lo más profundo que pueda/posible.

2.7 “Al” partikula galderetan / Partícula “Al” en preguntas

Galderaren erantzuna BAI/EZ denean, “al” partikula erabili dezakegu, nahi izanez gero. Euskalki batzuetan erabiltzen da, eta beste batzuetan ez. Euskara batuan hautazkoa da partikula honen erabilera:

Nortasun-agiria utziko (al) didazu, mesedez?

Cuando la respuesta a la pregunta es SÍ/NO, podemos utilizar la partícula “al”, si lo deseamos. En algunos dialectos se utiliza y en otros no. El uso de esta partícula es optativo en euskera batua:

¿Me deja su carnét?

2.8 Pazienteak lasaitzeko esakuneak

Expresiones para tranquilizar pacientes

Lasai	Hartu lasai
Trankil	Amaitzen gabiltza/ari gara
Ez kezkatu	Ikusiko duzu zer ondo/ongi
Ez arduratu	Gutxi falta da
Ez urduritu	

2.9 Sentipenei buruzko galderak

Preguntas sobre sensaciones

Nola/Zelan/Zer moduz zaude?

¿Qué tal está? ¿Cómo se encuentra?

Ondo/Ongi zaude?

¿Está bien? ¿Se encuentra bien?

Urduri zaude?

¿Está nervioso/a?

Minik (al) duzu? Baduzu minik? Mina daukazu?

¿Le duele?

Egarri zara? Egarriak zaude?

¿Tiene sed?

Hotz zara? Hotzak zaude?

¿Tiene frío?

Bero zara? Beroak zaude?

¿Tiene calor?

Txizagura zara?

¿Tiene ganas de orinar?

2.10 Aginduak nola eman Cómo dar órdenes

Arropa **erantzi** eta txanoa **jantzi**.

Erantzi ezazu arropa eta **jantzi ezazu** txanoa.

Zaude lasai, berehala amaituko dugu eta.

Egon trankil, honek minik ez du egiten eta.

Esaten dizudanean, arnasa **bota behar duzu**.

Ezinbestekoa da geldi egotea.

Ondoko gelan **itxaron beharra daukazu**.

Proba egin aurreko orduetan **ezin duzu ezer jan**.

Orain likido bat **sartuko dizugu**.

Saiatu arnasari eusten.

Hankak luzatu **gabe/barik**, mesedez.

2.11 Ohiko akats batzuk / Errores habituales

• Txarto / Mal

Utzi niri enkargua, eta gero esaten diot nik.

Oraintxe jartzen da.

Itxaroten duzu gela horretan, mesedez?

Zure senideei deitzen diegu?

Orain ezin da jarri, bilduta dago.

• Ondo / Bien

Utzi niri enkargua, eta gero esango diot nik.
Déjeme el encargo y luego se lo digo.

Oraintxe jarriko da.
Ahora se pone.

Itxarongo duzu gela horretan, mesedez?
¿Le importa esperar en esa sala?

Zure senideei deituko diegu?
¿Les llamamos a sus familiares?

Bilera batean dago/batzartuta dago.
Está reunido/a.

• Txarto / Mal

Badago Mikel?

Mikel dago?

Bukatuko dugunean, altxatu ahal zara.

Mugimendua adierazten duten aditzekin (joan, etorri, iritsi, sartu, irten...) hobe da -t(z) era erabiltzea, ez -t(z)eko:

Medikua orain etorriko da zuekin hitz egiteko.

Botikara joan behar zara hau erosteko.

• Ondo / Bien

Kaixo, Mikel Gomez hor (al) da?

Hor (al) dago Mikel Gomez?

Mikel Gomez etxean da(go)?

Mikel Gomezekin hitz/berba egin dezaket?

Kaixo, Mikel Gomezekin hitz/berba egin nahi nuke.

¿Está Mikel Gomez (en casa)?

¿Podría hablar con Mikel Gomez?

Quisiera hablar con Mikel Gomez.

Bukatzen dugunean, altxatu ahal zara.

Quando terminemos puede levantarse.

Medikua orain etorriko da zuekin hitz egitera.

Ahora viene la médica/el médico a hablar con ustedes.

Botikara joan behar zara hau erostera.

Tiene que ir a la farmacia a comprar esto.





3

LANEKO OINARRIZKO HIZTEGIA
DICCIONARIO BÁSICO DE TRABAJO

3.1 Hainbat ohar / Observaciones varias

1.500 terminoko hiztegitxo honetan ez daude sartuta OSATEKen erabiltzen diren hitz guztiak, baina bai idazkari, laguntzaile eta teknikariek gehien erabiltzen dituztenak, ahoz eta idatziz. Gainera, gida honen amaieran zenbait orri zuri jarri ditugu, oharrak hartzeko, iradokizunak apuntatzeko, hitz berriak idazteko... Aurrera begira, hiztegitxo hau osatzeko eta aberasteko baliagarri izango direla uste dugu.

Kasu batzuetan, hitz beraren bi ordain agertzen dira, eta horiek bereizteko barra etzana (“/”) erabili dugu. Hainbat kasutan sinonimo bat baino gehiago erabili ditugu, erabiltzaileak bere euskalkira gehien egokitzen dena aukera dezan.

En este pequeño diccionario con 1.500 términos no están incluidas todas las palabras utilizadas en OSATEK, pero sí las más utilizadas por secretarias/os, asistentes/as y técnicas/os, tanto oralmente como por escrito. Además, al final de esta guía hemos puesto varias páginas en blanco para tomar notas, apuntar sugerencias, escribir nuevas palabras... De cara al futuro, creemos que servirán para completar y enriquecer este diccionario.

En algunos casos aparecen dos formas de una misma palabra, para las que hemos utilizado la barra oblicua (“/”). En algunos casos hemos utilizado más de un sinónimo para que el usuario elija el término que más se adapte a su dialecto.

3.2 Asteko egunak / Los días de la semana

Astelehen/ilen	Lunes
Astearte/martitzen	Martes
Asteazken/eguzten	Miércoles
Ostegun/eguen	Jueves
Ostiral/bariku	Viernes
Larunbat/zapatu	Sábado
Igande/domeka	Domingo

3.3 Hilabeteak / Los meses

Urtarril	Enero	Uztail/garagarri	Julio
Otsail/zezeil	Febrero	Abuztu/agorri	Agosto
Martxo/marti	Marzo	Irail/agorri	Septiembre
Apiril/jorrail	Abril	Urri/lastail	Octubre
Maiatz/lorail	Mayo	Azaro/zemendi	Noviembre
Ekain/bagil	Junio	Abendu	Diciembre

3.4 Gorputz-atalak, organoak eta eskeletoa

Las partes del cuerpo, órganos y esqueleto

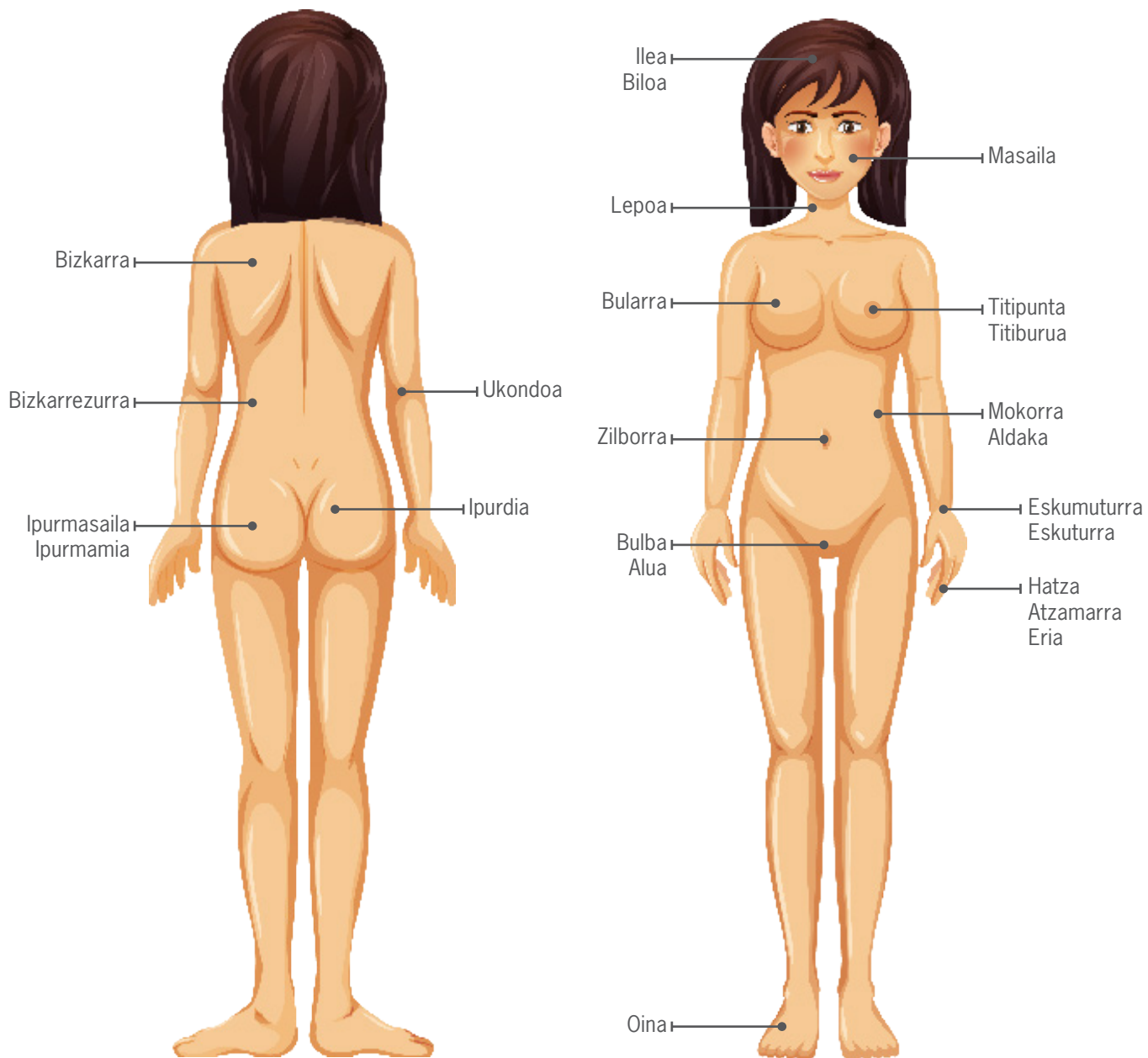
CASTELLANO	EUSKARA
abdomen	abdomen
abdominal	abdominal/abdomeneko/sabelaldeko
abductor	abduktore
ano	uzki
antebrazo	besaurre
aparato digestivo	digestio-aparatu
articulación	giltzadura/artikulazio
aorta	aorta
axila	besape/galtzarbe
barbilla	kokots
bazo	bare
boca	aho
brazo	beso
cabello	ile/bilo
cabeza	buru
cadera	aldaka/mokor
campanilla	aho-gingil/ubula
cara	aurpegi
ceja	bekain
cervical	zerbikal/lepoko
cráneo	garezur
cerebro	garun/burmuin
cintura	gerri
clavícula	klabikula/lepauztai
cóccix	kokzix/uzkorno

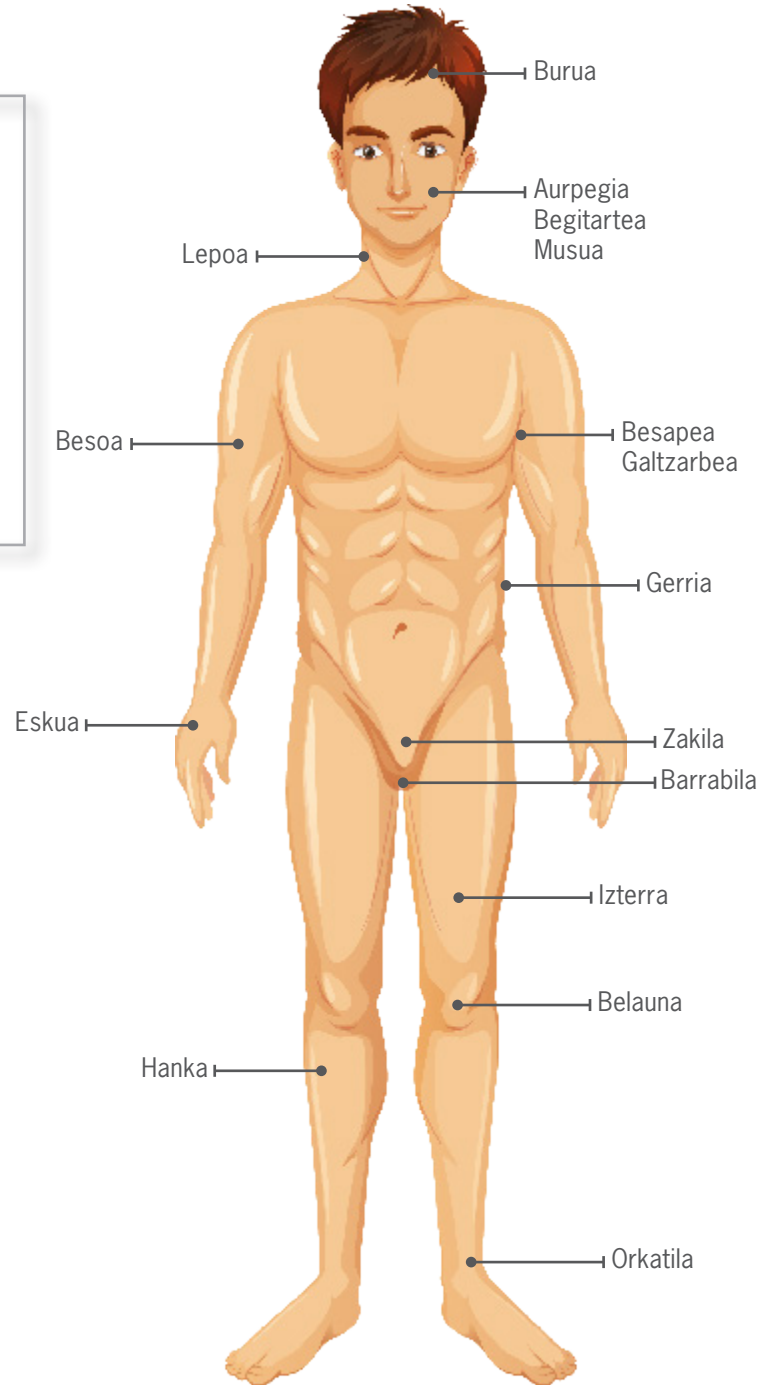
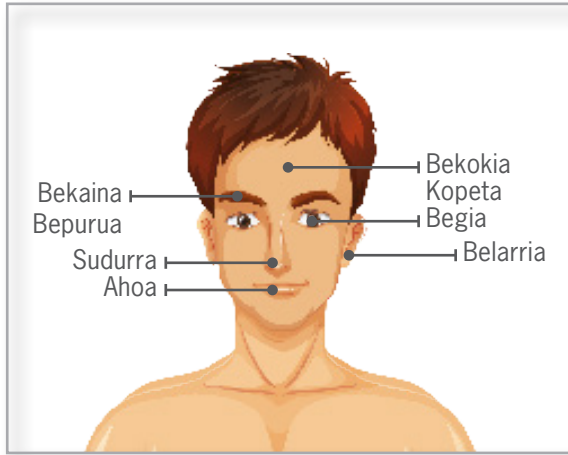
CASTELLANO	EUSKARA
codo	ukondo
cogote	kokote
colmillo	letagin/betortz
columna vertebral	bizkarrezur
corazón	bihotz
costilla	saihets-hezur
cuello	lepo/sama/idun
cuerda vocal	ahots-korda
culo	ipurdi
dedo (de la mano)	hatz/atzamar/eri
dedo (del pie)	behatz
diente	hortz/hagin
disco	disko
dorsal	dorsal/bizkarraldeko
encía	hortzoi/oi
entropierna	hankarte/iztarte
esófago	hestegorri/esofago
espalda	bizkar
esternón	bularrezur
estómago	urdail
fémur	femur/izterrezur
frente	bekoki/kopeta
garganta	eztarri/zintzur
glúteo	gluteo/ipurmasaileko
hígado	gibel
hombro	sorbalda/lepo

CASTELLANO	EUSKARA
hueso	hezur
húmero	humero/besahezur
intestino	heste
intestino delgado	heste mehe
intestino grueso	heste lodi
intestino irritable	heste suminkor
labio	ezpain
laringe	laringe
lengua	mihi/mingain
lumbar	lunbar/gerrialdeko/gerriko
mandíbula	masailezur/matrailezur/baraila
mano	esku
mejilla	masail/matrail
muela	hagin
muñeca	eskumutur
muslo	izter
nalga	ipurmasail/ipurmami
nariz	sudur
nuca	garondo
ojo	begi
ombligo	zilbor/zil
omoplato	eskapula/omoplato/sorbalda- hezur
oreja	belarri
ovario	obario/obulutegi
páncreas	pankrea/are
párpado	betazal
paladar	ahosabai
ahosabai	paladar
pecho	bular
pelo	lle/bilo
pelvis	pelbis
pene	zakil

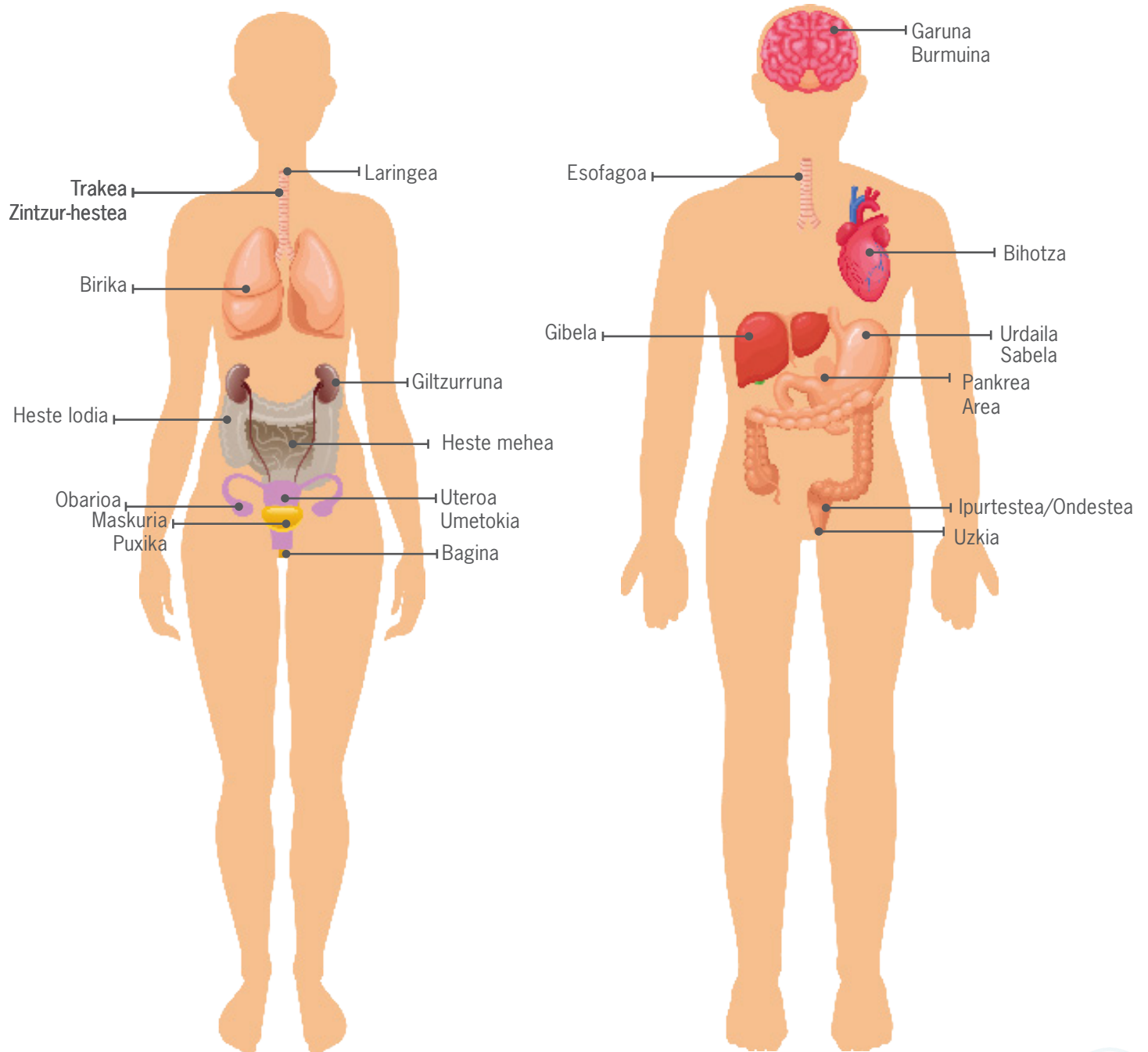
CASTELLANO	EUSKARA
peroné	perone
pestaña	betile
pezón	titiburu/titimutur
pie	oin
pierna	hanka/berna
próstata	prostata
pubis	pubis
pulmón	birika
pulmonar	biriketako
puño	ukabil
recto	ipurteste/ondeste
riñón	giltzurrun
rodilla	belaun
rótula	errotula/belaunezur/ belaunburu
seno	titi/bular
sobaco	besape/galtzarbe
talón	orpo
testículo	barrabil
tibia	tibia/berna-hezur
tobillo	orkatila
torácico	toraziko/bularraldeko
tórax	torax
tráquea	trakea/zintzur-heste
tripa	tripa/sabel
tronco	gorputz-enbor/soin
uña	azazkal/azkazal/atzazal
útero	umetoki/utero
vagina	bagina
vejiga	maskuri/puxika
vértebra	orno
víscera	errai
vulva	bulba/alu

Gorputz-atalak / Partes del cuerpo

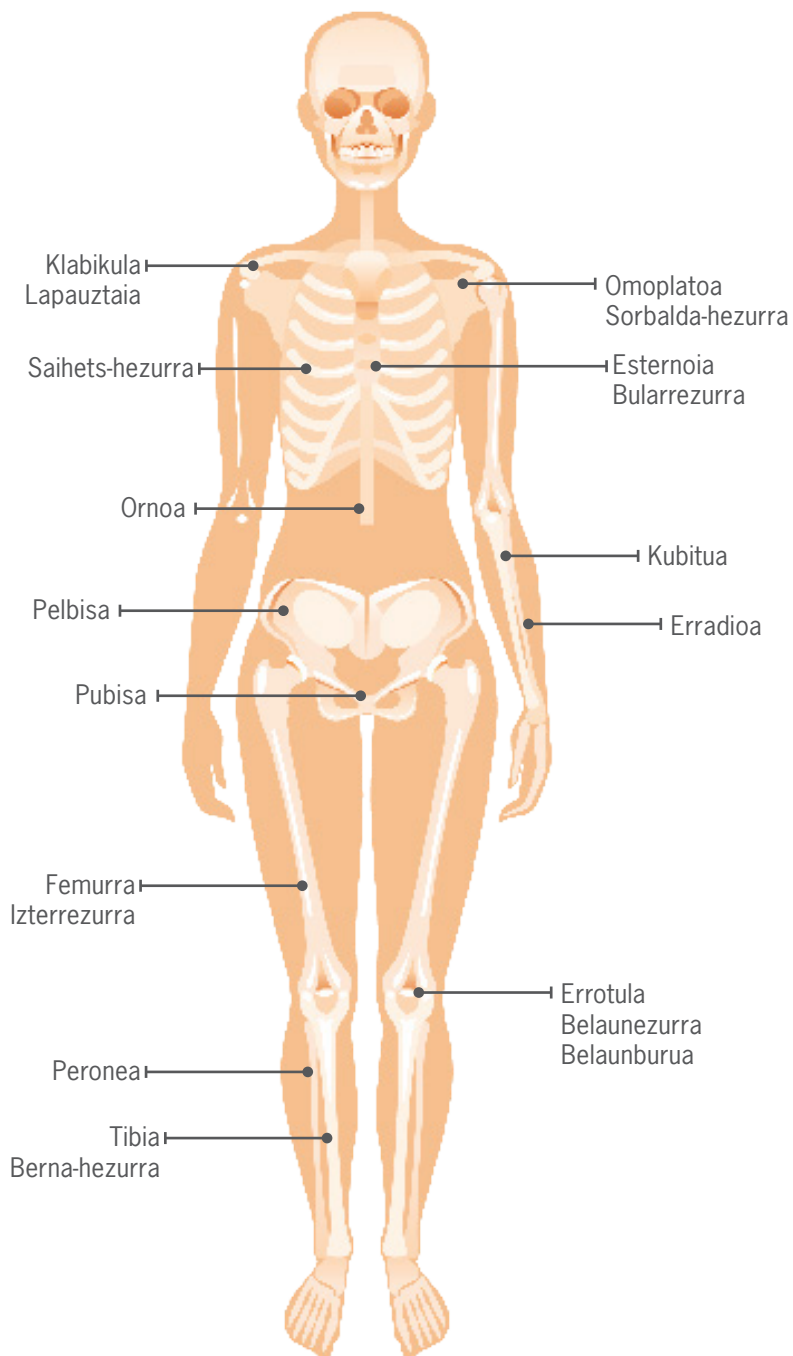




Organoak / Órganos



Eskeletoa / Esqueleto



3.5 Laneko ohiko oinarrizko hiztegia

Diccionario básico habitual de trabajo

CASTELLANO	EUSKARA
abrir	ireki/zabaldu
acabar	amaitu/bukatu
acceso	sarbide
acceso restringido	sarbide mugatu
accidente	istripu
acompañante	laguntzaile/lagun
acompañar	lagundu
actividad	jarduera/aktibitate
actividad asistencial	jarduera asistentziala/ asistentzia-jarduera
adjuntar	erantsi
administración	administrazio
admisión	onarpen
admitir	onartu
afección	gaixotasun/gaitz/afekzio
agudo	zorrotz
aguja	orratz
ahora	orain
albarán	albaran
alergia	alergia
alérgico	alergiko
alimento	elikagai
alivio	lasaitua
alta	alta
altavoz	bozgorailu
alternativa	alternatiba

CASTELLANO	EUSKARA
amamantar	titia eman/bularra eman
ambulancia	anbulantzia
ambulatorio	anbulatorio
andar/caminar	ibili
anestesia	anestesia
aneurisma cerebral	garuneko aneurisma
angiografía	angiografia
anillo	eraztun
antena	antena
anterior	aurreko
anulado (volante)	bertan behera utzi (bolantea)
anular	bertan behera utzi
añadir	gehitu
año	urte
apagar	itzali/amatatu
apellido	abizen
aprender	ikasi
apretón	kakalarri/kakagura/kakagale
aquí	hemen
asear(se)	garbitu
asepsia	asepsia
ascensor	igogailu
asistencia	bertaratze
asistente/a	laguntzaile
atender	artatu
audífono	audifono

CASTELLANO	EUSKARA
autorización	baimen
autorizar	baimena eman/baimendu
auricular	aurikular
avería	matxura/aberia
averiarse	matxuratu
avisar	abisatu
aviso	ohar
ayer	atzo
ayuda	laguntza
ayudar	lagundu
ayunas	baraurik
baja	baja
bajar	jaitsi
baño	komun
basura	zabor/zarama/zakar
bata	mantal
beber	edan
bebida	edari
bien (estar)	ondo/ongi egon
bisutería	imitaziozko bitxi
bobina (de la máquina)	haril
boca abajo (tumbarse)	behera begira/ahuspez
boca arriba (tumbarse)	gora begira/ahoz gora
bolígrafo	boligrafo
bomba de infusión	infusio-bonba
bombona de oxígeno	oxigeno-bonbona
botella	botila
botiquín	botikin
braga	kulero
buenas tardes	arratsalde on
buenos días	egun on
bulto	koskor

CASTELLANO	EUSKARA
buscar	bilatu
cabina	kabina
cable	kable
cadena (joya)	kate
caja	kutxa
calcetín	galtzerdi
calendario	egutegi
calentar	berotu
calidad	kalitate
calle	kale
calor	bero
calza	oinetarako
calzoncillo	galtzontzillo
cambiar	aldatu
cambio	aldaketa
camilla	esku-ohé/ohatila
campo magnético	eremu magnetikoa
cantidad	kopuru
carne	karneta
carpeta	karpeta
cartel	kartel
cartelera	karteldegi
catarro	katarro
centro de salud	osasan-zentro/osasan-etxe
certificado	ziurtagiri
cicatriz	orbain
cinturón	gerriko
cita	hitzordu/zita
citar	hitzordu/zita eman
claustrofobia	klaustrofobia
cliente	bezero
código	kode
coger	hartu

CASTELLANO	EUSKARA
colaboración	laguntza
colaborar	lagundu
colocar	ipini/jarri
comer / no comer	(ez) jan
comida	janari
comité/comisión	batzorde
cómodo	eroso
compatible	bateragarri
compra	erosketa
comprar	erosi
compresa	konpresa
compromiso	konpromiso
condición	baldintza
conectar	konektatu
conector (de antena de la máquina)	konektore
confidencialidad	konfidentzialtasun
conseguir	lortu
consentimiento/consentimiento informado	baimen
consentir	baimendu/baimena eman
consulta	kontsulta
contabilidad	kontabilitatea
contestar	erantzun
contraindicación	kontraindikazio
contraste	kontraste
coordinador/a	koordinatzaile
coordinar	koordinatu
copia	kopia
copiar	kopiatu
cuaderno	koaderno

CASTELLANO	EUSKARA
cuaderno de incidencias	gorabeheren koaderno
cuaderno de pedidos	eskaeren koaderno
(cuarto de) baño	komun
cuco (de la basura)	zakarrontzi
cuestionario	galdetegi
cuidado (asistencia)	zainketa
dar, entregar	eman
dato	datu
decidir	erabaki
defecar	kaka egin
de lado (tumbarse de lado)	alde batera
dejar	utzi
dentro	barruan
derecho	eskubide
derecho (lado anatómico)	eskuineko/eskuin
derivado	bideratua
derivar	bideratu
desagradable	desatsegin
desconectar	deskonektatu
desechable (material)	erabili eta botatzeko/behin erabiltzeko
despacio	astiro/poliki
desvestirse, desnudarse	arropa erantzi/kendu
desviar (derivar) un volante	bideratu
día	egun
diagnosticar	diagnostikoa egin /diagnostikatu
diagnóstico	diagnostiko
diagnóstico por imagen	irudi bidezko diagnostiko

CASTELLANO	EUSKARA
diálisis	dialisi
dieta	dieta
difícil	zail
dificultad	zailtasun
dirección	zuzendaritza
dirección lugar	helbide
director	zuzendari
dirigir	zuzendu
dispositivo electrónico	gailu elektronikoko
disolver	nahastu/urtu
disuelto	nahastuta/urtuta
DNI	NAN
documentación clínica	dokumentazio kliniko
doler	min eduki/min izan
dolor	min
dolorido	mindu/minberatu
doloroso	mingarri
duda	zalantza/duda
dudar	zalantza/duda izan/eduki
duplicado	bikoiztu
echar	bota
efecto misil	misil-efektu
eficiencia	eraginkortasun
elección	aukera
elegir	aukeratu
embarazada	haurdun/umedun
embarazo	haurdunaldi
emergencia	larrialdi
empapador	oihal xurgatzaile
en ayunas	barau(rik)/ezer jan gabe/ezer jan barik
encargar	enkargatu

CASTELLANO	EUSKARA
encargo, recado	enkargu
encender	piztu/irazeki/isiotu
enchufar	entxufatu
enchufe	entxufe
encontrar	aurkitu/topatu
encuesta de satisfacción	gogobetetze-inkesta
enfermarse	gaixotu/gaixo jarri
enfermedad	gaixotasun
enfriar	hoztu
entender	ulertu
entrada	sarrera
entrar	sartu
enviar, mandar	bidali/bialdu/igorri
envío	bidalketa
escalera	eskailera
escribir	idatzi
escuchar, oír	entzun/aditu
enseguida	berehala/atoan/segituan
especialista	espezialista
espera	itxaronaldi
esperar	itxaron
esponja	esponja/belaki
estado de salud	osasun-egoera
evacuación	ebakuazio/hustuketa/huste
excepción	salbuespen
expectativa	itxaropen
exploración	miaketa
fácil	erraz
facilidad	erraztasun
factura	faktura
facturación	fakturazio
facturar	fakturatu
familiar (persona)	senide/familiako

CASTELLANO	EUSKARA
fecha	data
fiebre	sukar/kalentura
firma	sinadura/izenpe
firmar	sinatu/izenpetu
flexibilidad	malgutasun
flexionar	tolestu
folleto	liburuxka
formación	prestakuntza/formazio
formar	prestakuntza/formazioa eman/eskaini
frío	hotz
fuera (estar)	kanpoan egon
fuera (ir, salir)	kanpora joan, irten
funcionamiento	funtzionamendu
funcionar	ibili
gadolinio	gadolinio
gel	gel
girar(se)	buelta eman/biratu
gorro	txano
gracias	eskerrik asko
grave	larri
gravedad	larritasun
guardar	gorde
helio	helio
herida	zauri
higiene	higiene
historia	historia
historial	historia
hoja de citación	zitazio-orri
hora	ordu

CASTELLANO	EUSKARA
horario	ordutegi
horquilla de pelo	lle-orratz
hospital	ospitale
hospitalizar	ospitaleratu
hoy	gaur
hueco	hutsune
imagen	irudi
imán potente	iman indartsu
implantar	inplantea jarri/ipini, inplantatu
implante	inplante
importancia	garrantzia
importante	garrantzitsu/inportante
imprescindible	ezinbesteko/derrigorrezko
incidente	intzidente
incomodidad	deserosotasun/ezerosotasun
incómodo	deseroso/ezeroso
incompatible	bateraezin
informar	informazioa eman/informatu
informe	txosten
ingresado/a	ospitaleratu
instrucción (documento)	instrukzio
instrucciones	jarraibideak/azalpenak/aginduak
insuficiencia renal	giltzurrun-gutxiegitasun
interruptor	etengailu
intravenoso	beno barneko
investigación	ikerketa
investigar	ikertu
inyector	injektore

CASTELLANO	EUSKARA
ir	joan
izquierdo (lado anatómico)	ezkerreko/ezker
jefe/a territorial	lurralde buru
jeringa	xiringa
joya	bitxi
justificante	egiaztagiri
justificante de asistencia	bertaratze-agiri
justificar	egiaztatu
lactancia	edoskitze
látex	latex
leer	irakurri
lentilla de color	koloretako lentila/ koloretako ukipen-lente
lesión	lesio
levantar	altxatu
leve	arin
liquido	likido
lista de espera	itxarote-zerrenda
listado	zerrenda
llamada	dei
llamada perdida	dei galdu
llamar	deitu
llave	giltza
mal (estar)	txarto/gaizki (egon)
manta	tapaki
mantenimiento	mantentze
mañana	bihar
mañana (por la)	goizez
marcador	markatzaile
marcapasos	taupada-markagailu
marear	zorabiatu/mareatu

CASTELLANO	EUSKARA
mareo	zorabio
material desechable	botatzeko materiala
material sanitario	material sanitario
mechero	metxero/txiskero/ pizgailu
medicación	medikazio
medicamento	medikamentu/botika/ sendagai
medicar	medikamentua/botika/ sendagaia eman
médico/a (persona)	mediku
mediodía	eguerdi
medir	neurtu
menor de edad	adingabeko/adingabe
mensaje	mezu
mensajero/a	mezulari
mes	hil/hilabete
mesa (de exploración, de la máquina)	mahai
metal	metal
metálico / no metálico	metaliko
minuto	minutu
moco	muki
moderado	ertain
molestia	eragozpen/traba
moneda	txanpon
monedero	diru-zorro
mostrador	harreragune/harrera- leku/informazio-mahai
mover(se) / sin moverse	mugitu / mugitu gabe
movido	mugitu
movilidad	mugikortasun
mucosidad	mukositate
municipio	udalerrri

CASTELLANO	EUSKARA
nervioso/a	urduri
nocivo/a	kaltegarri
no funciona	ez dabil
nombre	izen
nombre y apellidos	izen-abizenak
normal	arrunta
número	zenbaki
obligación	betebehar
obligar	behartu
objetivo	helburu
objeto metálico	objektu metaliko
observación	ohar
onda	uhin
operación	ebakuntza
operar	ebakuntza egin
ordenador	ordenagailu
ordenar	ordenatu/antolatu/ txukundu
orina	txiza/pixa, garnu/gernu
orinar	txiza/piza egin
OSI	ESI
paciente	paziente
pantalla	pantaila
pantalón	praka/galtza
pañal	pixoihal
papelera	paperontzi
parada de metro	metro-geltoki
parada/máquina	makina gelditu
parar	gelditu
parche de medicación	medikazio-adabaki
pasar/a la cabina/ siguiente paciente	kabinan sartu/ hurrengo pazientea

CASTELLANO	EUSKARA
pasillo	pasillo/korridore
pastilla/píldora	pastilla/pilula
patología	patologia
pedido/de material	material-eskaera
pedir	eskatu
pelo	ile
pendiente (de cita)	hitzorduaren zain
pendiente (joya)	belarritako
¡Perdón! ¡Perdona! ¡Perdone!	Barkatu!
perfusión cerebral	burmuineko perfusioa
permiso	baimen
permitir	baimendu, baimena eman
pesar	pisatu
peso	pisu
petición	eskaera
pinchar	ziztatu
pinchazo	ziztada
planta baja	beheko solairu
poner	jarri/ipini
poner en marcha	martxan jarri/ipini, piztu
por favor	mesedez
posología	posologia
precaución	kontuz/arretaz
preferente	lehentasunezkoa
pregunta	galdera/itauna
preparación	prestakin
preparado (estar)	prest egon
preparar	prestatu
primer piso	lehen solairu/pisu

CASTELLANO	EUSKARA
probar	probatu
problema	arazo/problema
procedimiento	prozedura
proceso	prozesu
productividad	produktibitate
prótesis	protesi
prótesis dental	hortz-protesi
protocolo	protokolo
proveedor/a	hornitzaile
proveer	hornitu
prueba	proba
pulsera	eskumuturreko
queja	kexa
quejarse	kexatu
quemadura	erredura
quemar	erre
quieto/a	geldi
quitar	kendu
radiólogo/a	erradiologo
rayos X	X izpiak
reacción alérgica	erreakzio alergiko
recepción	harrera
reclamación	erreklamazio
reclamar	erreklamatu
recoger	jaso/batu/bildu
recomendación	gomendio/aholku
recordar	gogoratu
recto	ondeste
recurso	baliabide
recursos humanos	giza baliabideak

CASTELLANO	EUSKARA
reenviar	berbidali
reiniciar	berrabiarazi
relación	harreman
relajar	erlaxatu
rellenar/cumplimentar	bete
reloj	erloju
repetir	errepikatu
reservorio	gordailu
resonancia magnética (RM)	erresonantzia magnetiko (EM)
respire/no respire	arnasa hartu
responsable	arduradun
resultado	emaitza
retraso (de media hora)	(ordu erdiko) atzerapen
reunión	bilera/batzar
riesgo	arrisku
ropa	arropa
ruido	zarata
sala	gela
sala de espera	itxarongela
salida	irteera
saludar	agurtu
saludo	agur
sangrar	odola jario/odola atera/odoletan egon
sangre	odol
satisfacción	asetze/asebetetze/betetze
secretaria/o	idazkari
segundo piso	bigarren solairu/pisu
seguridad	segurtasun

CASTELLANO	EUSKARA
Seguridad Social	Gizarte Segurantz
sellar (con sello)	zigilatu/zigilua jarri
semana	aste
servicio	zerbitzu
silla de ruedas	gurpil-aulki
siguiente	hurrengo
sobre	sobre
sociedad pública	sozietate publiko
solicitar	eskatu
solicitud	eskaera
solución	disoluzio
solución oral	aho-disoluzio
sonda	zunda
sonda rectal	ondesteko zunda
subir	igo
subrayar	azpimarratu
substancia	substantzia
suero	serum
sujetador	bularretako
sustitución	ordezpen/ordezkapen
sustituto/a	ordezko
tal vez	agian/akaso/beharbada
tapado/a	estalia
tapón (para los oídos)	(belarrietarako) tapoi
tarde	berandu
tarde/por la	arratsaldez
tarjeta	txartela
tatuaje	tatuaje
técnico/a	teknikari
técnica	teknika
tecnología	teknologia

CASTELLANO	EUSKARA
teléfono móvil	telefono mugikor/ sakelako telefono
templado, tibio	epel
tímbre	txirrin
tomar	hartu
tornillo	torloju
tos	eztul
toser	eztul egin
trabajador/a	langile
traer	ekarri
tranquilidad	lasaitasun
tranquilo/a (estar)	lasai/trankil (egon)
tumbarse	etzan/etzanda jarri
túnel (de la máquina)	tunela
tutor	tutore/guraso
urgencia/s	larrialdi
urgente	premiazko
usar	erabili
usuario/a	erabiltzaile
valorar	baloratu
vena	zain
venir	etorri
ventana	leiho
vestirse	jantzi/arropa ipini
vía	bide
volante	bolante
ya	ja/jada/jadanik/ dagoeneko/oraintxe
yodo	iodo
zapato	zapata
zona corporal	gorputz-atal





4

**BALIABIDEAK EUSKARAZ
LAN EGITEKO**

RECURSOS PARA TRABAJAR
EN EUSKERA

4.1 Gramatika, idazkera, estiloa / Gramática, escritura, estilo

- Euskara-ikaslearen gramatika praktikoa (A1-B1). Aio, Beatriz; Etxabe, Itziar / Aranburu, Gorka (Il.) Elkar, 2018.
- Gramatika “Ikusi eta ikasi” A1 – A2. Erroa argitaletxea, 2019.
- Euskal gramatika osoa. Zubiri, Ilari; Zubiri, Entzi. Didaktiker, Bilbo, 2000.
- Euskaltzaindiaren arauak. Euskaltzaindia. www.euskaltzaindia.eus
- IVAPeko estilo liburua. IVAP, 2009.
https://w.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf
- Libro de estilo del IVAP. IVAP, 2005.
https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/libro_estilo.pdf
- BERRIAren Estilo liburua. Berria egunkaria. <https://www.berria.eus/estiloliburua/>
- Aditz laguntzaile guztien webgunea: aditzak.com
- Kalkoen behatokia. EHU. <https://www.ehu.eus/ehg/kalkoak/>
- Puntuazioa egoki erabiltzeko gida. Eusko Jaurlaritza, 2014.
http://www.euskadi.eus/web01-a2aznscp/eu/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N_LIBR=051476&N_EDIC=0001&C_IDIOM=eu&FORMATO=.pdf
- Letra larriak erabiltzeko irizpideak. Eusko Jaurlaritza, 2008.
http://www.euskadi.eus/web01-a2aznscp/es/k75aWebPublicacionesWar/k75aObtenerPublicacionDigitalServlet?R01HNoPortal=true&N_LIBR=040340&N_EDIC=0001&C_IDIOM=eu&FORMATO=.pdf

4.2 Ariketak eta euskara ikasteko materialak

Ejercicios y materiales para aprender euskera

- Gramatika “Ikusi eta ikasi” A1 – A2 ariketak. Erroa argitaletxea, 2019.
- Arian metodoa: teoria eta ariketak. Elkar, 2010.
- Bakarka metodoa: teoria eta ariketak. J.A. Letamendia. Elkar, 2009.
- Aditu! metodoa: teoria eta ariketak. Labayru, 2010.
- Primeran! A1 metodoa: teoria eta ariketak. Elhuyar, 2013.
- Santurtziko Udal Euskaltegiaren webgunea (teoria eta ariketak): www.santurtzieus.com
- Teoria, ariketak, testuak, bideoak...: euskaljakintza.com
- HABEren webgunea euskara ikasteko (mota guztietako materialak): www.ikasbil.eus

4.3 Hiztegiak / Diccionarios

- Euskara-Gaztelania/Gaztelania-Euskara: www.euskadi.eus/diccionario-elhuyar/
- Euskara-Gaztelania/Gaztelania-Euskara (terminologikoa eta fraseologikoa): www.hiztegia.labayru.eus
- Terminologia banku publikoa: www.euskadi.eus/euskalterm/
- Administrazio sanitarioko hiztegia: https://ce.osakidetza.eus/eus/herramientas/Administrazio_Sanitarioko_Hiztegia.pdf
- Gipuzkoako Sendagileen Elkargo Ofizialeko hiztegia: <https://www.comgi.eus/Default.aspx?lng=EU&mod=gisep&sec=diccionario&paggc=324>

4.4 Itzulpen-zerbitzu automatikoak

Servicios de traducción automática

- Itzultzaile neuronal: www.euskadi.eus/itzultzailea/
- Elhuyarren itzultzaile automatikoa: itzultzailea.eus

4.5 Zuzentzaile ortografikoak

Correctores ortográficos

- xuxen.eus
- www.uzei.eus/hobelex

4.6 OSATEKen hizkuntza-zerbitzua

Servicio lingüístico en OSATEK

- Itzulpenak, zuzenketak, aholkuak, informazioa / *Traducciones, correcciones, asesoramiento, información:* euskara@osatek.eus

OSATEK



5

**OINARRIZKO IDEIA ETA
DATU SOZIOINGUISTIKOAK**

IDEAS Y DATOS
SOCIOLINGÜÍSTICOS BÁSICOS

5.1 Zein da OSATEKen egoera soziolinguistikoa?

¿Cuál es la situación sociolingüística en OSATEK?

2019ko ekainean eta irailean euskarari buruzko inkesta bat egin zitzairen OSATEKeko langile guztiei, eta langileen %85ek erantzun zuten. Horietatik:

- Gehienek (%55) ondo edo nahiko ondo ulertzen dute euskaraz.
- 10etik ia 4k (%38) euskaraz hitz egiten dakite, ondo edo nahiko ondo.
- Eguneroko lanean, langileen %17k euskaraz egiten dute, beti edo askotan
- Langileen erdiek baino gehiagok (%51) euskara-agiriren bat dute, eta horietako gehienek (%70) azken 10 urteotan lortu dute.

Bestalde, 2017ko ekainean pazienteei egindako inkestatik datu hauek ateratzen dira:

- 270.000 pertsonak aukeratu dute euskara Osakidetzarekin komunikatzeko hizkuntza gisa.
- OSATEKeko 3 paziente/erabiltzailetik 1ek euskaraz hitz egiten du.
- Paziente/erabiltzaile elebidunen %58k euskaraz komunikatu nahi izan du inoiz OSATEKekin.

En junio y septiembre de 2019 se le realizó una encuesta sobre el euskera a todo el personal de OSATEK, respondiendo el 85% de la plantilla. De los cuales:

- La mayoría (55%) entiende bien o bastante bien el euskera.
- Casi 4 de cada 10 (38%) saben hablar en euskera, bien o bastante bien.
- En el trabajo diario, el 17% de la plantilla habla euskera, siempre o a menudo.
- Más de la mitad de la plantilla (51%) tiene algún título de euskera, y la mayoría (70%) lo ha obtenido en los últimos 10 años.

Por otro lado, de la encuesta realizada a pacientes en junio de 2017 se extraen los siguientes datos:

- 270.000 personas han elegido el euskera como lengua de comunicación con Osakidetza.
- 1 de cada 3 pacientes/personas usuarias de OSATEK habla euskera.
- El 58% de los pacientes/personas usuarias bilingües ha querido comunicarse alguna vez en euskera con OSATEK.

5.2 Zergatik da garrantzitsua euskarazko zerbitzua eskaintzea OSATEKen?



¿Por qué es importante ofrecer un servicio bilingüe en OSATEK?

- Herritarrek eskubidea dutelako euskarazko edo gaztelaniazko zerbitzua aukeratzeko.
- OSATEKeko langileek eskubidea dutelako lanean ere euskara erabiltzeko.
- Porque la ciudadanía tiene derecho a elegir el servicio en euskera o en castellano.
- Porque el personal de OSATEK tiene derecho a utilizar el euskera también en el trabajo.

- Bi hizkuntza ofizialetan eskaintzen den zerbitzua hobea delako.
- Gizartearen eskaerari erantzuteko.
- EAEko egungo legeek agintzen dutelako.
- Porque el servicio ofrecido en las dos lenguas oficiales es mejor.
- Para responder a la demanda social.
- Porque así lo dicta la legislación vigente en la CAE.

5.3 Zergatik da garrantzitsua herritarrei adieraztea OSATEKen ere euskaraz hitz egin dezaketela?

¿Por qué es importante hacer saber a la ciudadanía que en OSATEK también puede hablar en euskera?

- Askotan, herritar euskaldunak ez daki OSATEKen ere euskara erabili dezakeela; inoiz ez duelako egin, edo urduri dagoelako, edo uste duelako ez diotela ulertuko...
- “Informazioa modu seguruan eta eraginkorrean transmititzeko balio izateaz gain, hizkuntzak bakoitzaren nortasuna adierazteko eta iritziak, sentimenduak eta kezak adierazteko ere balio du, batez ere tentsio-garaietan”. (Grosjean, 2010).
- Horregatik, zerbitzua euskaraz emateko gai bagara, “pistak” emango dizkiogu herritarri, euskaraz egin dezan animatzeko: aurrez aurre eta telefonoz agurra eta lehen hitzak euskaraz egin; harreran, mostradorean eta laneko arropan  ikurra ikusgai eraman, eta abar.
- “Pertsona bati hitz egiten badiozu ulertzen duen hizkuntza batean, burura helduko zaio; bere hizkuntzan egiten badiozu, bihotzera helduko zaio”. Nelson Mandela.
- Muchas veces, el/la paciente euskaldún desconoce que puede utilizar el euskera también en OSATEK; porque nunca lo ha hecho, porque está nervioso/a o porque cree que no le entenderán ...
- “Además de servir para transmitir información de forma segura y eficaz, el lenguaje también sirve para expresar la identidad de cada persona y para expresar opiniones, sentimientos e inquietudes, sobre todo en momentos de tensión”. (Grosjean, 2010)
- Por ello, si somos capaces de ofrecer el servicio también en euskera, daremos “pistas” al o la paciente para que se anime a hablar en euskera: personalmente y por teléfono hacer saludar y decir las primeras palabras en euskera, llevar el símbolo  en la recepción, en el mostrador y en la ropa de trabajo, etc.
- “Si le hablas a una persona en una lengua que entiende, el mensaje le llegará a la mente; si lo haces en su lengua, le llegará al corazón”. Nelson Mandela.

5.4 Zer da “eskaintza aktiboa”?

¿Qué es la “oferta activa”?

- **“Pertsonak osasun-zerbitzuetara joaten diren unean, askotan, ahultasun- edo kezka-egoeran egoten dira, eta, beraz, ezin da espero pertsona horiek zerbitzua galesez eskatzea. Hori da Galesko hizkuntza politikaren “eskaintza aktiboaren” printzipioa gidatzen duen oinarria”. Gwerfyl Roberts, Galesko Unibertsitateko irakaslea (BAT 101).**
- **“Haur batzuek hizkuntza bakarra hitz egiten dute. Umeak, nahiz eta ume izan, esan diezaiokie medikuari non duen min, nola sentitzen den, baina umeak osasun langilearen hizkuntza bera hitz egiten ez badu, komunikazio arazoak daude, eta haurra hitz egiteko aukerarik gabe uzten da. Gurasoek haurrari galesez egingo diote egoera horietan, baina familia horren hizkuntza galesa izanda, harreman horretan ingelesez ari den osasun langileak giroa mozten du, nahiz eta gurasoek ingelesa jakin. Horrelako egoeratan, gurasoek nahiago dute galesez egitea, bereziki kezkatuta daudenean. Umearen osasun arretan galesa erabiltzea nahi dute.”**

“Gaixotasunaren diagnosia egiteko ezinbestekoa da pazientearekin ondo komunikatzea. Harekin hitz eginda biribildu behar duzu diagnosia. Bigarren hizkuntzan ez duzu lortuko bere lehen hizkuntza erabiltzea lortuko zenukeen bezain diagnosi azkarra eta zuzena”.

“Zaharrei, gaixotasun serio batek eraginda ospitalera joaten direnean, sarri burua nahasten zaie, eta egoera are latzagoa egiten zaie lehen hizkuntzan ezin badute komunikatu”.

“Gaixoak ez daude ohituta beren hizkuntzan egiteko eskatzera, haiek eskatu gabe osasun langileok eskaini behar diegu zerbitzua”.

Awen lorwerth, Galesko traumatologoa eta Cardiff Unibertsitateko medikuntza-irakaslea (Argia, 2019ko abendua).

- **“En el momento en que las personas acuden a los servicios sanitarios muchas veces se encuentran en una situación de debilidad o preocupación, por lo que no se puede esperar que estas personas soliciten el servicio en galés. Esta es la base que guía el principio de “oferta activa” de la política lingüística de Gales”. Gwerfyl Roberts, Profesora de la Universidad de Gales (BAT 101).**
- **“Algunos niños y niñas hablan un solo idioma. El niño o niña, a pesar de serlo, puede decirle al médico o médica dónde le duele, cómo se siente, pero si el niño o la niña no habla el mismo idioma que la o el profesional sanitario, hay problemas de comunicación y se deja al menor sin posibilidad de hablar. El padre y la madre le hablarán en galés al menor en esas situaciones, pero siendo el idioma galés el de esa familia, el personal sanitario que está hablando inglés en esa relación corta el ambiente, aunque los adultos sepan inglés. En este tipo de situaciones, los padres y madres prefieren hacerlo en galés cuando están especialmente preocupados. Quieren que se utilice el galés en la atención sanitaria del menor”.**

“El diagnóstico de la enfermedad requiere una buena comunicación con el o la paciente. Se debe completar el diagnóstico hablando con él o ella. En la segunda lengua no obtendrás un diagnóstico tan rápido y directo como el que obtendrás en su lengua materna”.

“Las personas mayores, cuando acuden al hospital por una enfermedad seria, a menudo se encuentran confundidas y desorientadas, y la situación se agrava aún más si no pueden comunicarse en su lengua materna”.

“Las y los pacientes no están acostumbrados a exigir que les hablen en su lengua materna, es por ello que tenemos que ofrecerles el servicio sin que lo soliciten”.

Awen lorwerth, traumatóloga de Gales y profesora de medicina en la Universidad de Cardiff (Argia, diciembre de 2019).

5.5 Herritarrak euskaraz hitz egiten digunean, zer egin behar dugu?

¿Qué debemos hacer cuándo el o la paciente nos habla en euskera?

- **Euskaraz ondo moldatzen bazara, euskaraz egin. Saiatu azalpenak argi ematen eta, ahal baduzu eta beharrezkoa balitz, bere hizkerara eta euskalkira hurbiltzen ahalegindu.**
- **Euskara ikasten ari bazara edo tarteko maila baduzu, herritarrari eskatu ahal diozu, mesedez, astiro hitz egiteko. Ezin baduzu dena euskaraz egin, gaztelaniara pasa zaitezke, ezinbestekoa denean.**
- **Euskara ulertzeko gai bazara, baina ez bazara gai hitz egiteko, herritarrari adierazi ahal diozu: berak euskaraz egiteko, eta zuk gaztelaniaz erantzungo diozula. Horrela, ez duzu herritarra behartuko hizkuntzaz aldatzera.**
- **Euskaraz ulertzen ez baduzu, herritarrari azaldu egoera zein den, eta ahal bada, eta nahi badu, lankide euskaldun batek artatuko duela.**
- Si te desenvuelves bien en euskera, habla en euskera. Intenta dar explicaciones claras y, si puedes y fuera necesario, habla “acercándote” al lenguaje y euskalki de la persona a la que atiendes.
- Si estas aprendiendo euskera o tienes un nivel intermedio, puedes pedirle por favor al o la paciente que nos hable despacio. Si no puedes hablar todo en euskera, puedes pasarte al castellano cuando sea imprescindible.
- Si eres capaz de entender el euskera, pero no tienes nivel suficiente para hablarlo, puedes comunicárselo al o la paciente: que te hable en euskera, y que tú le responderás en castellano. Así, no obligas a la otra persona a cambiar de idioma.
- Si no entiendes euskera, explícale al o la paciente cuál es la situación y que si es posible, y si lo desea, será atendida por alguien que sepa euskera.

5.6 Zergatik da garrantzitsua dakigun euskara ahalik eta gehien erabiltzea?

¿Por qué es importante practicar el euskera que sabes?

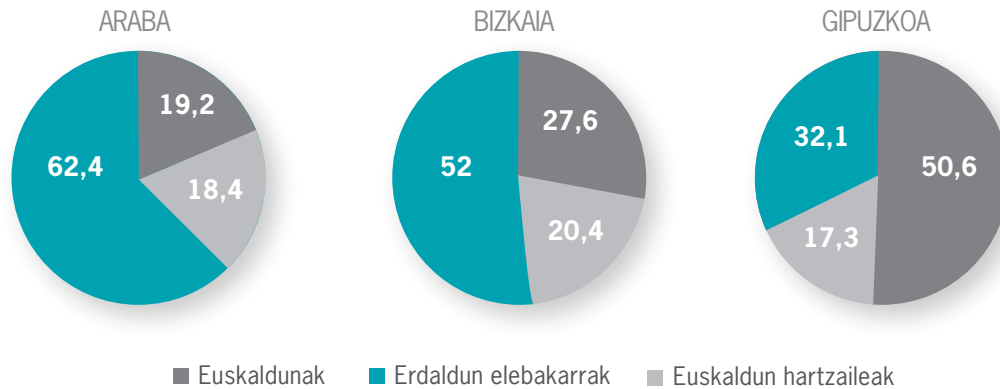
- **Hizkuntza bat ikasteko eta motibatuta egoteko modurik onena erabiltzea da. Askok edo gutxi jakin, batua edo euskalkia erabili, hitz egin eta idatzi egin behar da: herritarrekin eta lankideekin.**
- **Euskara erabiltzen hastea da modurik onena ohituraren eta beldurraren kontra borrokatzeko: hasierako agurrak, esaldi batzuk, elkarrizketa laburrak, mezu elektronikoak... eginkizun labur eta errazekin hasi gaitzke, eta gero eta gehiago egin.**
- La mejor forma de aprender un idioma y estar motivado/a para ello es usándolo. Sepas mucho o poco, hables batua o euskalki, lo importante es hablarlo y escribirlo: con pacientes y personas usuarias, y con el personal de OSATEK.
- Empezar a utilizar el euskera es la mejor manera de luchar contra el hábito de no hablarlo y el miedo a equivocarnos: los saludos iniciales, algunas frases, conversaciones breves, correos electrónicos... podemos empezar con tareas cortas y sencillas, y hacer cada vez más.

- Lankideen laguntza eta konplizitatea ere bilatu dezakegu, aldaketa garrantzitsu hori bakarrik ez egiteko. OSATEKeko zentro guztietan izango dugu norbait prest eguneroko lan horretan laguntzeko.

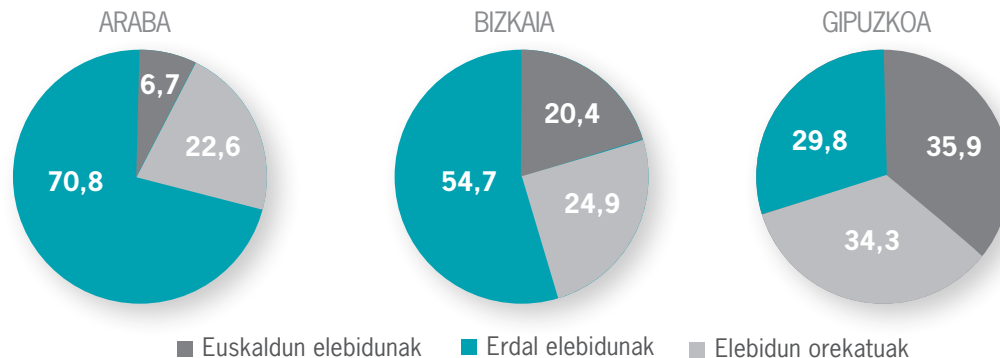
- También podemos buscar el apoyo y la complicidad de los compañeros y compañeras para no hacer solos/as este importante cambio. En todos los centros de OSATEK tendremos a alguien dispuesto a colaborar en este trabajo diario.

5.7 Zein da EAEko gaur egungo egoera? ¿Cuál es la situación actual en la CAE?

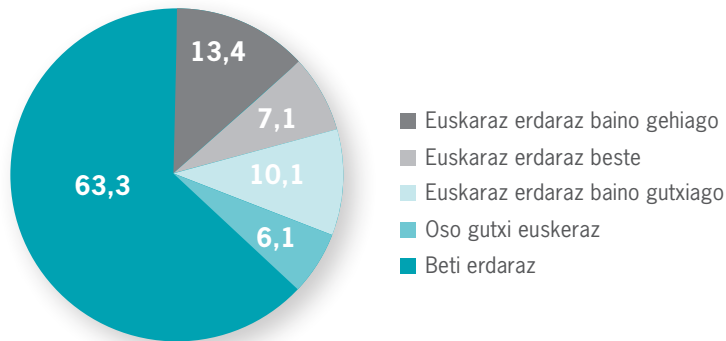
Hizkuntza-gaitasuna lurraldearen arabera. EAE, 2016 (%)



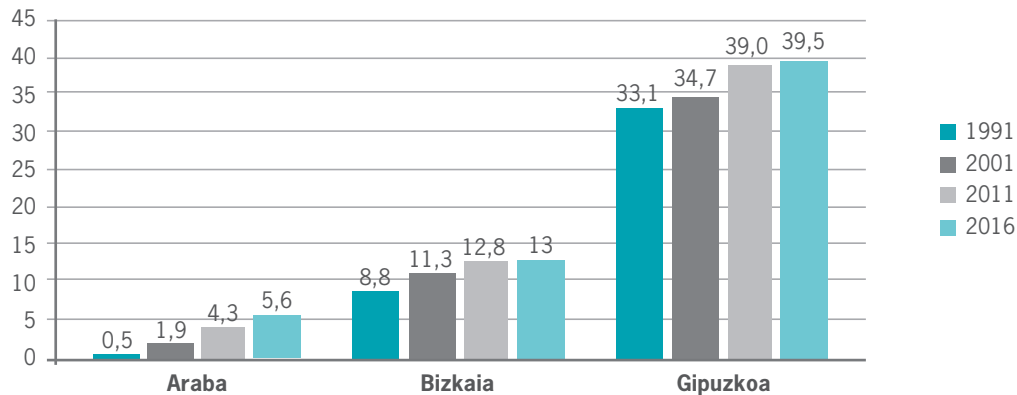
Euskaldunen erraztasuna, lurraldearen arabera. EAE, 2016 (%)



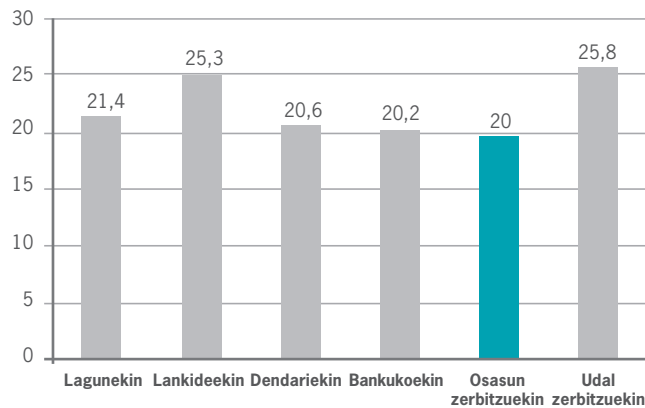
Euskararen erabileraren tipologia. EAE, 2016 (%)



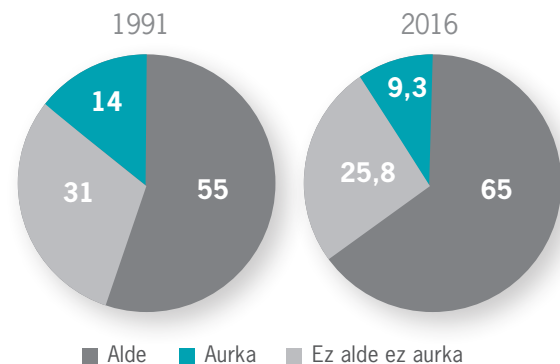
Euskara erdara beste edo gehiago erabiltzen dutenen bilakaera lurraldearen arabera. EAE, 1991-2016 (%)



Eremu hurbil eta formalean euskara erdara beste edo gehiago erabiltzen dutenak. EAE, 2016 (%)



Euskararen erabilera sustatzeari buruzko jarreraren bilakaera. EAE, 1991-2016 (%)







6

**EUSKARAREN
NORMALIZAZIOA OSATEK-EN**

NORMALIZACIÓN DEL USO DEL
EUSKERA EN OSATEK

6.1 Euskararen normalizazioa OSATEK-en

Normalización del uso del euskera en OSATEK

- Osatek S.A.-n euskararen erabilera normalizatzeko lehen plana (2018-2022)

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_presentacion/eu_def/adjuntos/2018_12_04_plan_euskera_eu.pdf

1er plan de normalización del uso del euskera en Osatek S.A. (2018-2022)

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_presentacion/es_def/adjuntos/2018_12_04_plan%20euskera_es.pdf

- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak OSATEKen

Criterios de uso de las lenguas oficiales en OSATEK

<http://www.osatek.es/aGOL/intra/cas/estrategicos/index.jsp>

- Euskarazko prestakuntzarako galdetegiaren emaitzen txostena (2019)

Informe de resultados de la encuesta sobre formación en euskera (2019)

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_presentacion/es_def/adjuntos/Encuesta_formacion_euskera.pdf

