

# HIZKUNTZEN KUDEAKETARI LOTUTAKO PRAKTIKA ONAK

## JASOTZEKO FITXA

### ERAKUNDEAREN DATUAK (eskutzen diren 5 eremuak bete mesedez)

Datu hauek eta praktika onen fitxa betetzerakoan, baimena ematen duzu goian agertzen diren eremuak eta betetako praktika onen fitxa Euskaliteko webgunean argitaratzera, modu irekian zabaldu daitezten.

<b>1. Erakundearen izena:</b>	OSATEK, S.A.
<b>2. Sektorea:</b>	Osasungintza
<b>3. Langile kopurua:</b>	267
<b>4. Webgunea:</b>	<a href="https://www.osakidetza.euskadi.eus/osatek">https://www.osakidetza.euskadi.eus/osatek</a>
<b>5. Erakundearen jardueraren deskribapena:</b> (produktu eta zerbitzu nagusiak, merkatua, bezero motak...):	<p>Batez ere, puntako teknologiadun irudiaren bidezko diagnostiko zerbitzuak (erresonantzia magnetikoak) kudeatzen, administratzen eta ustiatzen ditugu, nagusiki Osakidetzarentzat. Aurreko zerbitzu nagusia osatze aldera, ikerkuntza eta irakaskuntza ere egiten dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko politika sanitarioaren testuingurua zehazten duten araudia eta baldintzen arabera.</p> <p>EAEko 3 lurraldeetan ditugu gure 10 zentroak (eta Bilbon egoitza nagusia) eta erresonantzia magnetikoak egiteko 18 makina.</p>

### Harremanetarako datuak

Eremu hauek hautazkoak dira. Datuak betetzen badituzu, webgunean azalduko dira bere horretan. Horrela, zure praktika interesgarria suertatu zaion erakundea zurekin harremanetan jarri ahal izango da:

<b>Solaskidearen izen-abizenak:</b>	Lander Solozabal
<b>Helbide elektronikoa:</b>	<a href="mailto:lsolozabal@osatek.eus">lsolozabal@osatek.eus</a> / <a href="mailto:euskara@osatek.eus">euskara@osatek.eus</a>
<b>Telefonoa:</b>	685732963 / 944 007 112

## PRAKTIKA ONAREN AZALPEN LABURRA

<b>1. Praktika onaren titulua:</b>	<b>HARRERA-GIDA OSATEK ZENTROETAN</b>
<b>2. Praktika onaren azalpena:</b> <b>Zer da? Zertan datza?</b> <b>Nondik dator?</b> <b>Zeintzuk dira onurak, lortu diren emaitzak?</b>	<p>Gure zentroetan langileek euskara ahoz (telefonoz eta aurrez aurre) gehiago erabil dezaten (herritarrekin, lankideekin, entitateekin), gida hau egin genuen iaz, euskaraz eta gaztelaniaz, eta langile guztiei bidali zitzairen (Intraneten ere badugu). Hainbat atal ditu eta garrantzitsuena da eguneroko egoeren elkarrizketen protokoloa: langile mota eta proba motaren arabera.</p> <p>Idea Osakidetzatik hartu genuen, haiek horrelako hainbat eginda dituztelako, arloka.</p> <p>Emaitza fisikoa (gida bera) txukun geratu zen, eta uste dugu oso informazio ona duela. Gidak eguneroko erabileran eragiteko, baina, denbora luzeagoa beharko du, eta horretan gabiltza orain.</p>

### PRAKTIKA ONAREN INGURUKO DOKUMENTAZIOA, IRUDIAK, GRAFIKAK...

(Hemen itsatsi tresna/dinamika/praktikaren irudiak, dokumentuak, grafikak, eta abar.)

# Harrera-gida

## OSATEK zentroetan

### Guía de recepción

#### en los centros de OSATEK



Herrri-baitza  
Sociedad Pública del



## 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 emanaz, 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.

KUDEAKETA AURRERATUA  
**EUSKALIT**  
GESTIÓN AVANZADA



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

# Aurkibidea

# Índice

<p><b>1 HARREMANAK PAZIENTE, ERABILTZAILA, LANKIDE ETA OSAKIDETZAKO MEDIKUEKIN</b> ..... 9</p> <p>1.1. Paziente e iltzailaekin hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak ..... 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahozko komunikazioetan ..... 10</li> <li>• Idatzizko komunikazioetan ..... 11</li> <li>• Irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena ..... 12</li> </ul> <p>1.2. Komunikazioa hobetzeko aholkuak ..... 13</p> <p>1.3. Idazkari, laguntzaile eta teknikarien ekintza komunikatiborik ohikoenen adibideak ..... 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Idazkariak ..... 15             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pazienteari telefonoz deltu hitzordua emateko ..... 15</li> <li>b) Pazienteari aurrez aurreko harrera egin zentroan ..... 20</li> <li>c) Paziente eta erabiltzaileek zentroetara deitzen dutenean, nola erantzun ..... 23</li> <li>d) Lankideen artekoak ..... 25</li> <li>e) Osakidetza medikuekin ..... 27</li> </ul> </li> <li>• Laguntzaileak eta teknikariak ..... 28             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pazientearen bila joan eta agurtu ..... 28</li> <li>b) Pazientea makinaren barruan kokatu eta proba azaldu ..... 29</li> <li>c) Pazientea proba egiten ari den bitartean argibideak eman ..... 34</li> <li>d) Probaren amaieran pazientea lagundu eta agurtu ..... 35</li> <li>e) Lankideen artekoak ..... 37</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1 RELACIONES CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS, PERSONAL DE OSATEK Y PERSONAL MÉDICO DE OSAKIDETZA</b> ..... 9</p> <p>1.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales con pacientes y personas usuarias ..... 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las comunicaciones orales ..... 10</li> <li>• En las comunicaciones escritas ..... 11</li> <li>• Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios ..... 12</li> </ul> <p>1.2. Consejos para una mejor comunicación ..... 13</p> <p>1.3. Ejemplos de las acciones comunicativas más habituales de secretarías y secretarios, asistentes, y técnicos y técnicas ..... 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretarías y secretarios ..... 15             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Llamadas a pacientes para dar citas ..... 15</li> <li>b) Recepción presencial a pacientes en los centros ..... 20</li> <li>c) Cómo responder a llamadas de pacientes y personas usuarias ..... 23</li> <li>d) Con personal de OSATEK ..... 25</li> <li>e) Con personal facultativo de Osakidetza ..... 27</li> </ul> </li> <li>• Asistentes y técnicas y técnicas ..... 28             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibir y saludar pacientes ..... 28</li> <li>b) Introducir pacientes en máquina y explicar prueba ..... 29</li> <li>c) Dar explicaciones a pacientes mientras están en máquina ..... 34</li> <li>d) Acompañar y saludar pacientes una vez finalizada la prueba ..... 35</li> <li>e) Con personal de OSATEK ..... 37</li> </ul> </li> </ul>
---	---

<p><b>2 OHIKO ZALANTZAK EUSKERAZ</b> ..... 41</p> <p>2.1. Zenbakiak ..... 42</p> <p>2.2. Orduak ..... 43</p> <p>2.3. Data ..... 44</p> <p>2.4. Denborazko esaldiak ..... 45</p> <p>2.5. Ondoriozko kokaiuak: orduan, beraz, hortaz ..... 46</p> <p>2.6. Ahalik eta -en(a) ..... 46</p> <p>2.7. "Al" partikula galderetan ..... 46</p> <p>2.8. Pazienteak lasaitzeko esakuneak ..... 47</p> <p>2.9. Sentipenei buruzko galderak ..... 47</p> <p>2.10. Aginduak nola eman ..... 48</p> <p>2.11. Ohiko akats batzuk ..... 48</p>	<p><b>2 DUDAS HABITUALES EN EUSKERA</b> ..... 41</p> <p>2.1. Los números ..... 42</p> <p>2.2. Las horas ..... 43</p> <p>2.3. La fecha ..... 44</p> <p>2.4. Oraciones temporales ..... 45</p> <p>2.5. Para resumir y recordar la información ..... 46</p> <p>2.6. Lo máximo que / todo lo que / lo más... posible ..... 46</p> <p>2.7. Partícula "al" en preguntas ..... 46</p> <p>2.8. Expresiones para tranquilizar pacientes ..... 47</p> <p>2.9. Preguntas sobre sensaciones ..... 47</p> <p>2.10. Cómo dar órdenes ..... 48</p> <p>2.11. Errores habituales ..... 48</p>
<p><b>3 LANEKO OINARRIZKO HIZTEGIA (GAZTELANIA-EUSKARA)</b> ..... 51</p> <p>3.1. Hainbat ohar ..... 52</p> <p>3.2. Asteko egunak ..... 52</p> <p>3.3. Hilabeteak ..... 52</p> <p>3.4. Gorputz-atalak, organoak eta eskeletoa ..... 53</p> <p>3.5. Laneko ohiko oinarrizko hiztegia ..... 59</p>	<p><b>3 DICCIONARIO BÁSICO DE TRABAJO (CASTELLANO-EUSKERA)</b> ..... 51</p> <p>3.1. Observaciones varias ..... 52</p> <p>3.2. Los días de la semana ..... 52</p> <p>3.3. Los meses ..... 52</p> <p>3.4. Las partes del cuerpo, órganos y esqueleto ..... 53</p> <p>3.5. Diccionario básico habitual de trabajo ..... 59</p>
<p><b>4 BALIABIDEAK EUSKARAZ LAN EGITEKO</b> ..... 69</p> <p>4.1. Gramatika, idazkera, estiloa ..... 70</p> <p>4.2. Ariketak eta euskara ikasteko materialak ..... 70</p>	<p><b>4 RECURSOS PARA TRABAJAR EN EUSKERA</b> ..... 69</p> <p>4.1. Gramática, escritura, estilo ..... 70</p> <p>4.2. Ejercicios y materiales para aprender euskera ..... 70</p>

4.3. Hiztegiak.....	71	4.3. Diccionarios.....	71
4.4. Itzulpen-zerbitzu automatikoak.....	71	4.4. Servicios de traducción automática.....	71
4.5. Zuzentzaile ortografikoak.....	71	4.5. Correctores ortográficos.....	71
4.6. OSATEKen hizkuntza-zerbitzua.....	71	4.6. Servicio lingüístico en OSATEK.....	71
<b>5 OINARRIZKO IDEA ETA DATU SOZIOINGUISTIKOAK.....</b>	<b>73</b>	<b>5 IDEAS Y DATOS SOCIOLINGÜÍSTICOS BÁSICOS.....</b>	<b>73</b>
5.1. Zein da OSATEKen egoera soziolinguistikoa?.....	74	5.1. ¿Cuál es la situación sociolingüística en OSATEK?.....	74
5.2. Zergatik da garrantzitsua euskarazko zerbitzua eskaintzea OSATEKen?.....	74	5.2. ¿Por qué es importante ofrecer un servicio bilingüe en OSATEK?.....	74
5.3. Zergatik da garrantzitsua herritarrei adieraztea OSATEKen ere euskaraz hitz egin dezaketela?.....	75	5.3. ¿Por qué es importante hacer saber a la ciudadanía que en OSATEK también puede hablar en euskera?.....	75
5.4. Zer da "eskaintza aktiboa"?.....	76	5.4. ¿Qué es la "oferta activa"?.....	76
5.5. Herritarrak euskaraz hitz egiten digunean, zer egin behar dugu?.....	77	5.5. ¿Qué debemos hacer cuando el paciente nos habla en euskera?.....	77
5.6. Zergatik da garrantzitsua dakigun euskara ahalik eta gehien erabiltzea?.....	77	5.6. ¿Por qué es importante practicar el euskera que sabes?.....	77
5.7. Zein da EAEko gaur egungo egoera?.....	78	5.7. ¿Cuál es la situación actual en la CAE?.....	78
<b>6 EUSKARAREN NORMALIZAZIOA OSATEK-EN.....</b>	<b>81</b>	<b>6 NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN OSATEK.....</b>	<b>81</b>

## 1.1 Paziente eta erabiltzaileekin hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

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

### • Ahozko komunikazioetan

- Paziente gehienek aukeratu 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), begiratuko da ea herritarrak lehenetsitako hizkuntza aukeratu duen edo ez, eta euskara baldin bada aukeratu duen lehenetsitako hizkuntza, euskaraz egingo zaio lehen dei horretan. Berdin jokatuko dute OSATEKeko langileak (idazkariak, laguntzaileak eta teknikariak) paziente hori zentrorra doanean.
- OSATEKeko langileak pazienteari lehen aldiz deitu behar dionean hitzordua emateko, eta ez badauki zein den pazienteari aukeratu duen lehenetsitako hizkuntza, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti. Horrela, langileak erabiltzailearen lehenetsitako hizkuntza ezagutuko du, eta komunikazioa edo elkarrizketa herritarrak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango du. Berdin jokatuko dute OSATEKeko langileak (idazkariak, laguntzaileak eta teknikariak) paziente hori zentrorra 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, 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, 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

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 zerbañt 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 Guruzetatik 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,

## 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 zerbañt 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 kardiologoa egon behar da... Zure taupada-markagailuaren zehaztapenak/baldintzak bete behar dira. Zure bolantea itzuliko dugu, eta Guruzetatik deituko dizute.

KUDEAKETA AURRERATUA  
**EUSKALIT**  
GESTIÓN AVANZADA



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

**C) Pazienteari 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?
-----------------------------	--

(Quando 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.

(Hitzordua/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.

**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 ambulantiari.  
Se puede llamar a la ambulancia.

Begiratuko duzu (ea) aurrekorik duen?  
¿Miras si tiene previos?

Badago/Badugu hurrengorik?  
¿Tenemos siguiente?

Paziente hau badao, 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/iritxi/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?

## 2.8 Pazienteak lasaitzeko esakuneak Expresiones para tranquilizar pacientes

Lasai	Hartu lasai
Tranquil	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, amasa bota behar duzu.  
Ezinbestekoa da geldo egotea.  
Ondoko gelan itxaron beharra daukazu.  
Proba egin aurreko orduetan ezin duzu ezer jan.  
Orain likido bat sartuko dizugu.  
Saitu amasari 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.

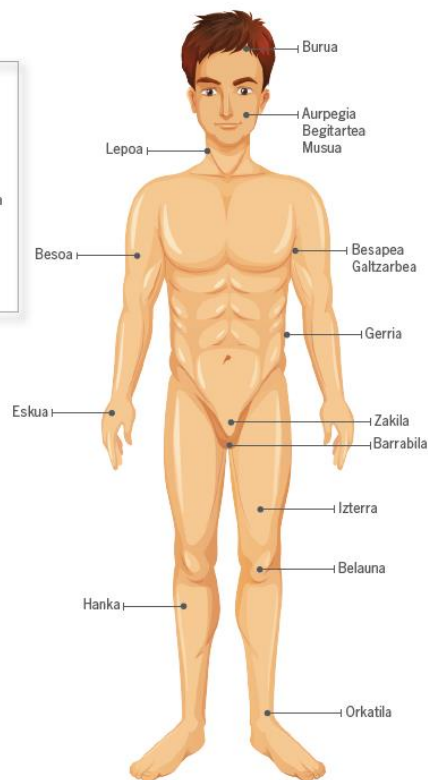
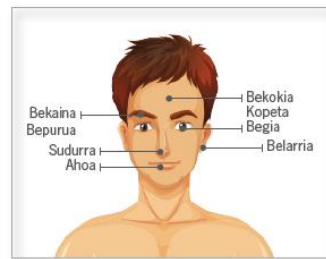


### 3.4 Gorputz-atalak, organoak eta eskeletoa

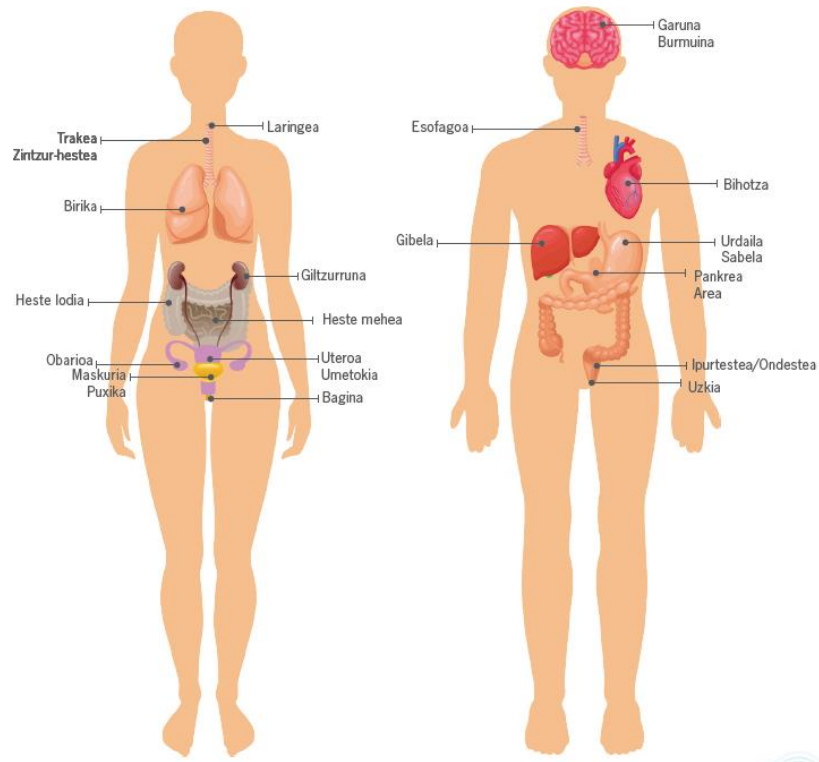
Las partes del cuerpo, órganos y esqueleto

CASTELLANO	EUSKERA
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

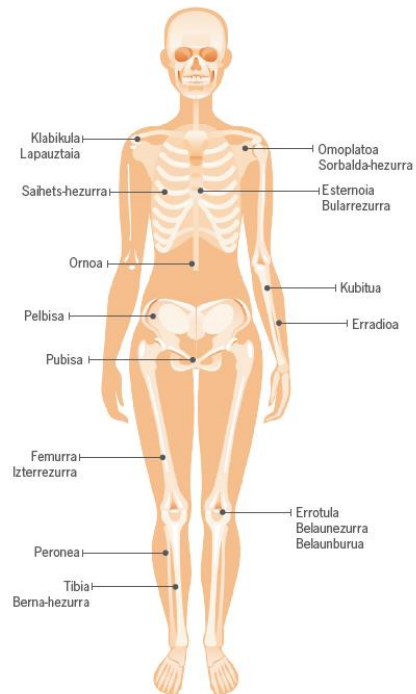
CASTELLANO	EUSKERA
codo	ukondo
cogote	kokote
colmillo	letagin/betortz
columna vertebral	bizkarrezur
corazón	bihotz
costilla	saihets-hezur
cuello	lepo/sama/idun
cuerda vocal	ahots-korda
culo	ipurdi
dedo (de la mano)	hatz/atzamar/eri
dedo (del pie)	behatz
diente	hortz/hagin
disco	disko
dorsal	dorsal/bizkarraldeko
encia	hortzoi/oi
entrepiera	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



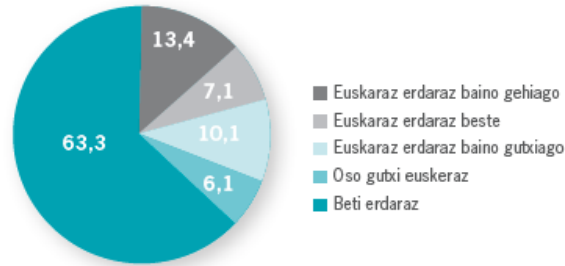
## Organoak / Órganos



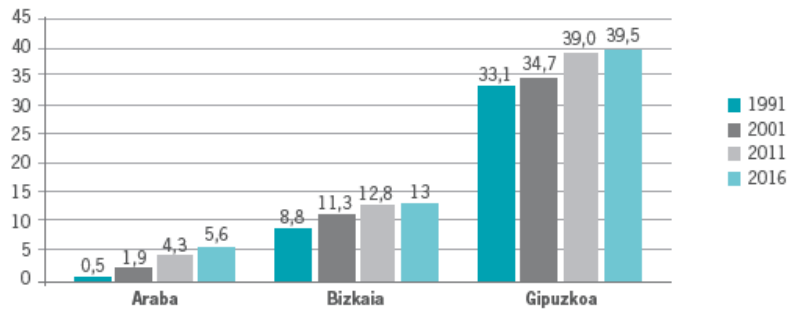
## Eskeltoa / Esqueleto



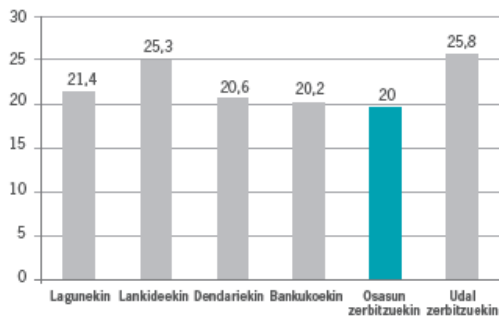
Euskararen erabileraren tipologia. EAE, 2016 (%)



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 (%)

