

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN LINGÜÍSTICA

DATOS DE ENTIDAD (por favor rellene los 5 campos solicitados)

Una vez cumplimentados estos datos y la ficha de buenas prácticas, usted autoriza a publicar en la web de Euskalit los campos arriba indicados y la ficha de buenas prácticas cumplimentada para su difusión de forma

1.Nombre de la entidad:	OSATEK, S.A
2.Sector:	Sanidad
3.Nº de trabajadores:	267
4º Web:	https://www.osakidetza.euskadi.eus/osatek
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipos de clientes...):	<p>Gestionamos, administramos y explotamos principalmente servicios de diagnóstico por imagen con tecnología punta (resonancias magnéticas), principalmente para Osakidetza. Complementando el servicio principal anterior, realizamos también la investigación y la docencia de acuerdo con la normativa y condiciones que definen el contexto de la política sanitaria en la Comunidad Autónoma del País Vasco.</p> <p>En los 3 territorios de la CAPV tenemos nuestros 10 centros (y sede central en Bilbao) y 18 máquinas de resonancia magnética.</p>

Datos de contacto

Estos campos son opcionales. Si rellenas los datos, aparecerán en la web tal y como están. De este modo, la entidad a la que ha resultado de interés su práctica podrá contactar con usted:

Nombre y apellidos del interlocutor:	Lander Solozabal
Correo electrónico:	lsolozabal@osatek .eus / euskara@osatek .eus
Teléfono:	685732963 / 944 007 112

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1.Título de buena práctica:	GUÍA DE RECEPCIÓN EN CENTROS DE OSATEK
2.Descripción de la buena práctica: ¿Qué es? ¿En qué consiste?¿De dónde viene? ¿Qué beneficios se obtienen?	<p>Con el objetivo de incrementar el uso oral (telefónico y presencial) del euskera en nuestros centros (con la ciudadanía, compañeros, entidades), el año pasado elaboramos esta guía en euskera y castellano, que se envió a todo el personal (también en la intranet). Consta de varios apartados y lo más importante es el protocolo de entrevistas de situaciones cotidianas, dependiendo del tipo de personal y del tipo de prueba.</p> <p>La idea la tomamos de Osakidetza, porque ellos han hecho varias cosas así, por áreas.</p> <p>El resultado físico (la propia guía) quedó ordenado y creemos que tiene muy buena información. Sin embargo, la guía necesitará más tiempo para incidir en el uso cotidiano.</p>

DOCUMENTACIÓN SOBRE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...

(Pegar aquí imágenes de la herramienta/dinámica/práctica, documentos, gráficos, etc.)

Harrera-gida

OSATEK zentroetan

Guía de recepción

en los centros de OSATEK



Agurra

OSATEK-en dugun helburu garrantzitsuenetako bat da gure zentroetan zerbitzua jasotzen duten pertsonen itzaropenak 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.

Kalitateko 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 erabileraren administrazioaren eremu formalean areagotu bada ere, ez da neurri berean berreskuratu herritarrek ohiko harremanak duten ingurune batzuetan. Errealitate soziolinguistikoa 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 esanguratsua 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 jarantzonez, 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>1 HARREMANAK PAZIENTE, ERABILTZAILE, LANKIDE ETA OSAKIDETZAKO MEDIKUEKIN 9</p> <p>1.1. Paziente e iltzaileekin hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak 10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahozko komunikazioetan 10 • Idatzizko komunikazioetan 11 • Irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena 12 <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"> • Idazkariak 15 <ul style="list-style-type: none"> a) Pazienteari telefonoz deltu hitzordua emateko 15 b) Pazienteari aurrez aurreko harrera egin zentrotan 20 c) Paziente eta erabiltzaileek zentrotara delitzen dutenean, nola erantzun 23 d) Lankideen artekoak 25 e) Osakidetza medikuekin 27 • Laguntzaileak eta teknikariak 28 <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>1 RELACIONES CON PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS, PERSONAL DE OSATEK Y PERSONAL MÉDICO DE OSAKIDETZA 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"> • En las comunicaciones orales 10 • En las comunicaciones escritas 11 • Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios 12 <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"> • Secretarías y secretarios 15 <ul style="list-style-type: none"> 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 y técnicos y técnicas 28 <ul style="list-style-type: none"> 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
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>2 OHIKO ZALANTZAK EUSKERAZ 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 lokailuak: 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>3 LANeko OINARRIZKO HIZTEGIA (GAZTELANIA-EUSKARA) 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 oinarriko hiztegia 59</p> <p>4 BALIABIDEAK EUSKARAZ LAN EGITEKO 69</p> <p>4.1. Gramatika, idazkera, estiloa 70</p> <p>4.2. Ariketak eta euskara ikasteko materialak 70</p>	<p>2 DUDAS HABITUALES EN EUSKERA 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>3 DICCIONARIO BÁSICO DE TRABAJO (CASTELLANO-EUSKERA) 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>4 RECURSOS PARA TRABAJAR EN EUSKERA 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
5 OINARRIZKO IDEA ETA DATU SOZIOLINGUISTIKOAK.....	73	5 IDEAS Y DATOS SOCIOLINGÜÍSTICOS BÁSICOS.....	73
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
6 EUSKARAREN NORMALIZAZIOA OSATEK-EN.....	81	6 NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN OSATEK.....	81

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 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), begiratuko da ea herritarrak lehentasunezko hizkuntza aukeratuta duen edo ez, eta euskara baldin bada aukeratu duen lehentasunezko hizkuntza, euskaraz egingo zaio lehen deia horretan. Berdin jokatuko dute OSATEKeko langileak (idazkariek, laguntzaileak eta teknikariek) paziente hori zentzora doanean.
- OSATEKeko langileak pazienteari lehen aldiz deitu behar dionean hitzordua emateko, eta ez badaki zein den pazienteak aukeratu duen lehentasunezko hizkuntza, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti. Horrela, langileak erabiltzailearen lehentasunezko hizkuntza ezagutuko du, eta komunikazioa edo elkarrizketa herritarrak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango du. Berdin jokatuko dute OSATEKeko langileak (idazkariek, laguntzaileak eta teknikariek) paziente hori zentzora 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 (secretarías 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 (secretarías 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 zerbait gorputzaren barruan? Baduzu markapasorik, balbularik, protesirik, edo torlojurik? Zer daukazu? Noiztik daukazu? Nolako/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,

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

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?
-----------------------------	------------------------------------------

(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.

(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 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?

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 gelditi egotea.
Ondoko gelan itxaron beharra daukazu.
Proba egin aurreko orduetan ezin duzu ezer jan.
Orain likido bat sartuko dizugu.
Saitu 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?

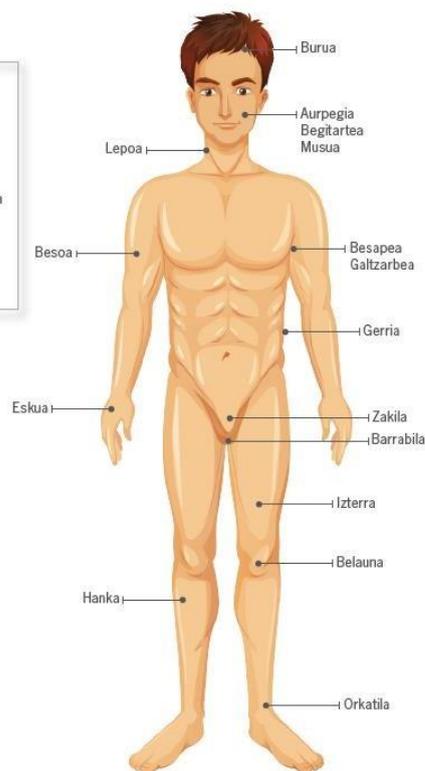
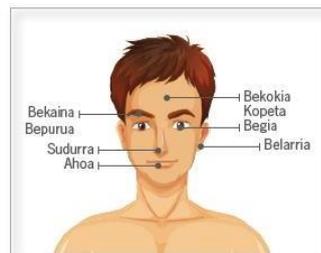
Bilera batean dago/batzartuta dago.
Está reunido/a.

3.4 Gorputz-atalak, organoak eta eskeletoa

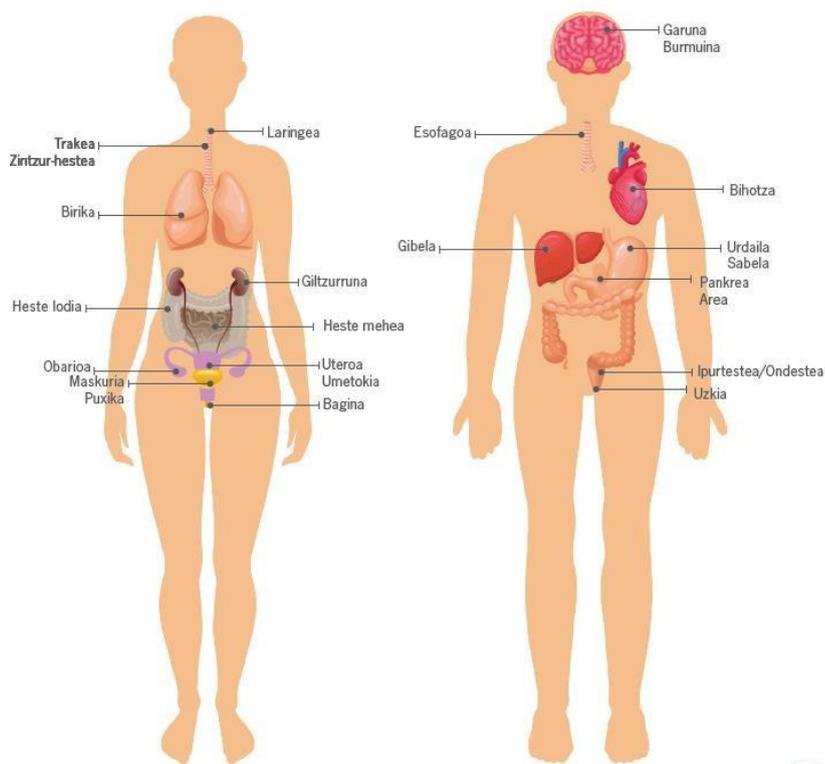
Las partes del cuerpo, órganos y esqueleto

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

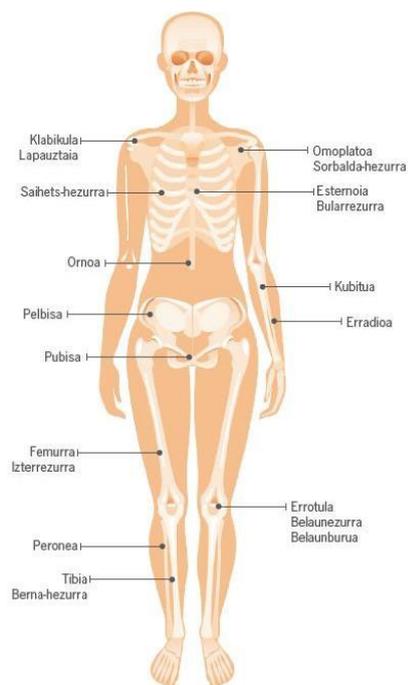
CASTELLANO	EUSKERA
codo	ukondo
cogote	kokote
colmillo	letagin/betortz
columna vertebral	bizkarrezur
corazón	bihotz
costilla	saihets-hezur
cuello	lepo/sama/idun
cuerda vocal	ahots-korda
culo	ipurdi
dedo (de la mano)	hatz/atzamar/eri
dedo (del pie)	behatz
diente	hortz/hagin
disco	disko
dorsal	dorsal/bizkarraldeko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



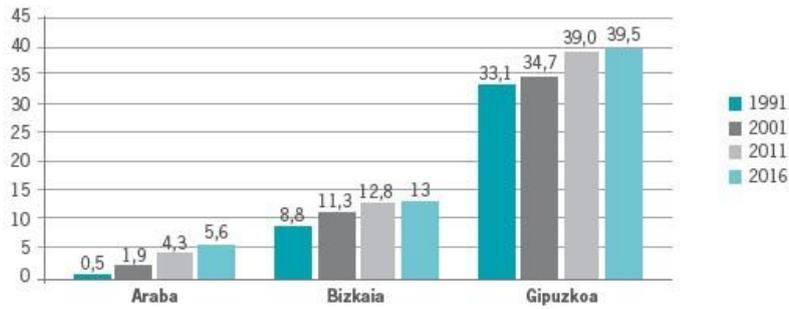
Eskeletoa / Esqueleto



Euskararen erabilerearen 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 (%)

