

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La matrona del centro sanitario de Ibarra no sabe euskera. Ibarra es un municipio euskaldun, con más o menos un 70% de vasco parlantes, y habría que euskaldunizar totalmente Osakidetza, en este tipo de localidades.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Olagibel de Gasteiz, no tiene opción de tener un/a médico y enfermeros/as euskaldunes en pediatría, por lo que ha tenido que llevar al/la niño/a a otro centro sanitario.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: La Comarca de Araba analizó las necesidades de formación lingüística derivadas de las prioridades, objetivos mínimos y pautas de uso establecidas en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Teniendo en cuenta la población euskaldun y el número de pacientes por cupo médico se asignaron fechas de preceptividad al 20% de los profesionales sanitarios resultando un total de 8 pediatras, 19 médicos de familia y 28 enfermeras con fecha de preceptividad y posteriormente se procedió a la formación de dichos profesionales. En este momento la Comarca de Araba oferta atención infantil bilingüe en las siguientes unidades: Abetxuko, Casco Viejo, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi y en tres consultorios rurales Otxandiano, Legutiano y Ubidia. En breve plazo esperamos ofertar atención infantil bilingüe en Habana, San Martin y Agurain. Así mismo hemos creado un protocolo para facilitar los trámites oportunos de cambio de profesional sanitario por razones lingüísticas a todo aquel usuario que así lo desee.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el hospital de Galdakao, los avisos que se dan por los altavoces y los ticket de turno se dan sólo en castellano. El/la ciudadano/a presentó la queja en el mismo Hospital.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En Osakidetza estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga el sitio que se merece en nuestros servicios, y, una vez puesto en marcha el Plan de Euskera estamos trabajando para que se normalice el uso del euskera. A este respecto, procuraremos solucionar el problema que nos ha expuesto lo antes posible.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el ambulatorio de Tolosa la atención telefónica y directa se da sólo en castellano, porque no saben euskera, y le gustaría poder hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Todavía estamos en la primera fase del plan de euskera, pero, gracias a las medidas encaminadas hasta el momento, en las unidades prioritarias de normalización lingüística – en las recepciones, puntos de información, ingresos y otras unidades del hospital donde se atienden a las personas usuarias- a día de hoy el 20% de los/as empleados/as da el servicio en euskera, y mediante las liberaciones, y cursos de aprendizaje y destreza, para el 2009 serán alrededor del 80%. Aún así, entre esas unidades prioritarias la recepción del ambulatorio de Tolosa es la excepción, aunque el porcentaje de fechas de preceptividad determinado por el Decreto 67/2003 esté establecido (de los/as 6 empleados/as de recepción 5 tienen fecha de preceptividad, es decir, el 83%); a 3 de esos/as 5 empleados/as no les podemos exigir que den servicio en euskera, porque están exento/a por edad; y 2 de los/as otros/As 3 tienen fecha para el 2009, y en este momento están estudiando euskera. De esta manera sólo puede atender en euskera una sola persona.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Gros en Donostia, cuando llamas por teléfono contestan en castellano y al hablarles en euskera contestan de malas manera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestros/as empleados/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Para que no ocurran estas situaciones, es conveniente hacer la reclamación en el Centro de Salud, porque de esta manera tenemos opción de rectificar al momento. A pesar de todo nos hemos puesto en contacto con el jefe del Centro de Salud de Gros para que no vuelvan ocurrir situaciones parecidas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la página web de Osakidetza el documento que recoge las recomendaciones para acudir al examen de la OPE está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Ante la falta de tiempo en los días previos al examen del BEC, no pudimos traducir el texto. De todas formas, nos esforzaremos en analizar y controlar para que toda la información que se publique posteriormente esté en las dos lenguas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las cartas que recibe de Naturgas su dirección está en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Naturgas Energia

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: El/la cliente recibe las comunicaciones en la lengua que rellenó el contrato, en euskera o castellano. Por consiguiente, los datos relativos a su domicilio los escribiría en castellano, sin ninguna duda. Naturalmente no hay ningún problema para cambiar los datos y recogerlos en euskera, llamando a nuestro teléfono azul.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Tolosa no hay ninguna matrona euskaldun. Sólo hay una y no sabe euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El plan de normalización del euskera, basado en el Decreto 67/2003, de nuestra comarca se puso en marcha en el 2005. Este plan marca unas prioridades. En esta fase del plan, los especialistas que no son de atención primaria, todavía no tienen obligación de acreditar el perfil lingüístico. Más adelante, según se vaya adelantando el plan, se establecerán las fechas de preceptividad para acreditar el perfil lingüístico.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al 112 de SOS DEIAK el 2 de noviembre, para que le informaran de lo debía hacer ante una muerte recién ocurrida en casa, ya que no sabía como actuar. Quiso hablar en euskera y la persona que le atendió no sabía euskera y tampoco localizó a ningún/a compañero/a que supiera. Por ello, lo/la puso en contacto con Osakidetza, pero aquí tampoco lo/la atendieron en euskera. Al final solicitó ser atendido/a por un/a responsable que supiera euskera y lo/la pusieron con el/la responsable de turno. Este/a le comunicó se encargaría de todo y que estuviera tranquilo/a. El/la ciudadano/a hizo estas gestiones a las 16:00 horas, pero el/la médico que tenía que certificar la muerte, quien acudió del centro sanitario de Gernika, no llegó hasta las 18:30. Según sus palabras, acudió nada más recibir el aviso.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al ambulatorio de Beasain para pedir cita y ha recibido atención telefónica en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En el centro sanitario de Beasain en recepción trabajan 7 empleados/as. 3 de ellos/as han acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo y otro/a es euskaldun. Según eso, no debería de haber ningún problema para atender en euskera en ese centro.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las noticias de ETB2, cuando dan imágenes de una localidad, debajo aparece el nombre del mismo, y casi siempre aparecen en castellano. Acaso los nombres oficiales no son Donostia – San Sebastián, Vitoria – Gasteiz? Por otro lado le parece vergonzoso que ETB realice entrevista a los euskadunes en euskera y castellano; sería suficiente hacer las entrevistas en euskera y poner subtítulos para la ETB2 .

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: EITB

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del euskera, reconoce desde el artículo 22 al 25, a todos/as los/as ciudadanos/as el derecho a ser informados por los medios de comunicación social tanto en euskera como en castellano, y el Gobierno impulsará medidas a fin de asegurar una adecuada presencia del euskera , para garantizar el uso progresivo de las lenguas oficiales. Son resultado de ello ETB1 y ETB2, y de esta manera queda garantizado el bilingüismo. De la misma manera que en ETB2 aparecen San Sebastián, Vitoria..., en ETB1 aparecen Donostia, Gasteiz..., y así se garantiza la paridad. Por otro lado, planteaba la opción de realizar las entrevistas sólo en euskera, pero parece ser que ETB no obliga a los entrevistado a hacerlo en bilingüe; también los hay que sólo lo hacen en una lengua, y así los dan en la ETB1 y ETB2. No podemos tramitar la queja porque no hay base jurídica para fundamentarla. No existe vulneración de derechos lingüísticos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el ambulatorio de Lazkao han cambiado el médico de cabecera y no domina el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro sanitario de Lazkao hay dos médicos de cabecera. Uno/a es eventual hasta que finalice el proceso interno de movilidad. A esta plaza, aplicándole el plan de normalización del euskera, en este momento no le corresponde fecha de preceptividad. El/la médico que ocupa la otra plaza es euskaldun. Por lo que la persona que ha presentado la queja, si así lo quisiera, tiene abierta la opción de cambiar de médico. Para ello, tiene que cumplimentar la solicitud en su centro sanitario.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al centro sanitario de Bergara para confirmar la cita que tenía con el médico de Elgeta. Al otro lado del teléfono un señor le ha atendido en castellano y le ha explicado que con el tenía que hablar en castellano

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Ante lo ocurrido el centro sanitario de Bergara, el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, establece el procedimiento que hay que seguir mientras no se normalice el euskera en Osakidetza. El Decreto dice lo siguiente: "Cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe". Por otro lado, el programa de atención que se envió desde esta Dirección de Personal al centro sanitario de Bergara, cita las normas a aplicar en materia del uso del euskera con el/la cliente, siempre en defensa de los derechos lingüísticos de los/as ciudadanos/as. Este programa se envió en octubre y dice así: "Un/a cliente se dirige en euskera a un/a empleado/a que no sabe euskera, y hay quien puede atenderle en euskera. El/la empleado/a le dirá que no sabe euskera (con respeto) y que le atenderá otro/a empleado/a."

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al antiguo ambulatorio de Irun para pedir cita con el médico. Aunque se dirigió en euskera le contestaron en castellano y al final tuvo que hablar en castellano. No es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro sanitario del centro de Irun, en la unidad de atención tenemos 10 empleados/as, 2 de ellos/as no tienen fecha de preceptividad, 7 tiene fecha de preceptividad de 2008 y otro/a de 2005. En base al Decreto 67/2003 del uso del euskera de Osakidetza, el/la empleado/a que tiene fecha de preceptividad de 2005 tiene que acreditar el PL2 y a día de hoy ya lo ha acreditado. Un/a empleado/a que tiene fecha de preceptividad de 2008 está liberado/a para estudiar euskera y otro/a empleado/a está exento/a del cumplimiento por la edad. Las ausencias laborales de estos/as empleados/as intentamos suplirlas con sustitutos/as que tengan acreditado el PL2. Pero para llamar a los/as sustitutos/as tenemos que respetar la lista, y si no ha transcurrido la fecha de preceptividad, puede tocarle a alguien que no sepa euskera. De hecho, solemos enviar sustitutos/as con PL2 y por ello, solemos recibir quejas de los sindicatos. Aún así, a partir del 2008 esperamos estar en otra situación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro de salud de Urnieta no hay médicos euskaldunes y el/la ciudadano/a no sabe muy bien castellano, por lo que no se entiende bien con los/as médicos.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el artículo 5.1 del Decreto 67/2003, de 18 de marzo, regulador del uso del euskera, se establecen una serie de objetivos mínimos que hay que cumplir en la atención primaria. De esta manera, cuando los ámbitos a zonas de influencia o de actuación de los centros sanitarios tengan un porcentaje de euskaldunes superior al 45% y hasta el 70%, los servicios de las áreas de atención al cliente y los servicios de atención infantil no hospitalaria ofertados serán bilingües y la oferta de servicios de medicina general bilingüe se irá ampliando con carácter progresivo. En Urnieta hay un/a médico de medicina general que tiene acreditado el nivel 9 de HABE. Informarán al/la ciudadano/a en el punto de atención.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Al/la ciudadano/a le correspondió una vivienda del programa Bizigune. Para realizar la declaración de la renta de 2006, desde Visesa le han enviado una carta detallando los pagos de alquiler realizados durante el año anterior y está sólo en castellano. El/la ciudadano/a quedó sorprendido/a porque sabe que Visesa tiene en marcha el plan de euskera, y porque muchos/as empleados/as están aprendiendo euskera. Llamó a la sede de Vitoria, y según le comunicaron, a todos/as se les ha enviado así.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Visesa, Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Hemos podido certificar que los certificados de renta emitidos directamente por nuestro programa no se tradujeron al euskera, junto con el resto de la documentación sobre el programa Bizigune. Por ello, estamos de acuerdo con la reclamación, y aceptamos que esos escritos los hemos presentado sólo en castellano. Por consiguiente, hemos corregido el error, enviando de nuevo el certificado en bilingüe al/la ciudadano/a y pedimos disculpas a los tomadores por las molestias que le hayamos podido causar.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la línea Bilbao-Durango de Eusko Tren toda la información escrita está en bilingüe, pero recibió atención oral en castellano, vulnerando su derecho a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos S.A (Euskotren)

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Eusko Tren está desarrollando el plan de euskaldunización. Por lo que, cada año se libera a un número de empleados/as para estudiar euskera. Sentimos no poder dar una respuesta definitiva a su preocupación; esperamos poder cumplir nuestros objetivos en pocos años, consiguiendo que todos/as los/as empleados/as de Eusko Tren obtengan un mínimo nivel.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el tiempo que ha permanecido en el ambulatorio de Irun y en el Hospital comarcal de Bidasoa, las relaciones que ha mantenido con 8 funcionarios/as han sido en castellano (médicos, enfermeros/as, administrativos/as) eta y las que ha mantenido con otros/as dos en euskera (empleados/as de la oficina de información). Toda la documentación escrita que le han dado, excepto una hoja, estaba en castellano y todas las señales de emergencia estaban también en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje y relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestro/as empleado/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Por otro lado, la información estandarizada que damos está en bilingüe. Pero cuando la información es individualizada tenemos más problemas, y si lo quisiera en euskera, en la unidad de recepción le comunicarán quien le puede ofrecer ese servicio.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En Centro Sanitario de Lakuabizkarra en Vitoria, solicitaron un/a pediatra euskaldun. Los/as empleados/as desconocían si lo/as pediatras saben euskera o no, y después de consultar a varios/as empleados/as, les comunicaron que no sabían euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La Comarca de Araba analizó las necesidades de formación lingüística derivadas de las prioridades, objetivos mínimos y pautas de uso establecidas en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Teniendo en cuenta la población euskaldun y el número de pacientes por cupo médico se asignaron fechas de preceptividad al 20% de los profesionales sanitarios resultando un total de 8 pediatras, 19 médicos de familia y 28 enfermeras con fecha de preceptividad y posteriormente se procedió a la formación de dichos profesionales. En este momento la Comarca de Araba oferta atención infantil bilingüe en las siguientes unidades: Abetxuko, Casco Viejo, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi y en tres consultorios rurales Otxandiano, Legutiano y Ubidia. En breve plazo esperamos ofertar atención infantil bilingüe en Habana, San Martin y Agurain. Así mismo hemos creado un protocolo para facilitar los trámites oportunos de cambio de profesional sanitario por razones lingüísticas a todo aquel usuario que así lo desee.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para presentarse a las oposiciones convocadas por Osakidetza, al hacer la solicitud por Internet, en la versión de euskera hay errores. Al final ha tenido que cumplimentar la solicitud en castellano. No le ha aceptado la fecha de nacimiento en euskera. Además, en la versión de euskera hay muchas cosas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los/as responsables de informática están estudiando el problema de la fecha de nacimiento, problema que tiene que ver con la compatibilidad de los distintos formatos del sistema. No ha sido un error consciente, sino un hecho que hemos intentado remediar hasta el último momento. En cuanto a ciertos datos que aparecen en castellano, intentaremos solucionarlo cuanto antes.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido dos cartas desde Naturgas. Aunque las cartas están en bilingüe, los calendarios personalizados que se adjuntan están sólo en castellano. La empresa ha enviado unos pequeños calendarios de mano con el nombre del cliente felicitando la navidad. En su día, el/la cliente eligió relacionarse con esta empresa en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Naturgas Energia

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Toda la información comercial del envío dirigido al cliente al que se refiere la queja, está en euskera y castellano, como es preceptivo según la legislación. El cliente se refiere a una sola cara del calendario, que efectivamente contiene un saludo personalizado en castellano. Esto se ha realizado así por la falta de espacio físico. De hecho, por ello, el lema de Naturgas Energia que aparece inmediatamente debajo va exclusivamente en euskera "argia eta gasa". Esta era la única solución desde el punto de vista del diseño. Absolutamente todo el resto del calendario, como el nombre de los meses y el lema del Teléfono Azul, están en bilingüe. Hay que tener en cuenta además que el calendario es simplemente un obsequio de Naturgas Energia a sus clientes, por lo que no puede catalogarse de información comercial."

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió al Hospital Donostia y fue atendido/a en castellano en recepción y en urgencias. Después pudo hablar en euskera con el/la médico pero no con su ayudante. También estuvieron con otros/as médicos y tuvieron que hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Por los datos remitidos por ELEBIDE parece que el/la paciente estuvo en urgencias de ginecología, y el jefe de esa unidad nos ha comunicado que el día de los hechos y en los siguientes, hubo varias bajas de empleados/as titulares, y como hasta el momento a los/as sustitutos/as no se les exige el perfil lingüístico, en ese momento habría menor número de empleados del servicio que supieran euskera. Los responsables del servicio quieren pedir disculpas al/la afectado/a, ya que aunque normalmente en todas las recepciones del hospital suelen poner empleados/as euskaldunes, a veces, sobre todo cuando hay que realizar sustituciones de última hora, no se puede controlar del todo la situación.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: A la hora de hacer la solicitud para la OPE 2006 convocada por Osakidetza, el pago sólo se puede hacer en castellano, aunque en principio de opción de hacerlo también en euskera. Por otro lado en el formulario de euskera, cuando pregunta por la fecha de expedición del título académico, pide que se inserte de este modo (UUUU/HH/EE), pero no lo acepta y al final hay que rellenarlo en el orden utilizado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El hecho de que esté en castellano tiene su origen en problemas informáticos. En su día, era nuestra intención insertar formatos de las dos lenguas. Pero fue imposible, porque el servidor que lleva la aplicación no admite más de un formato. En cuanto al formato de la fecha de expedición, ha sido comunicado a los/as responsables informáticos, y están trabajando en distintas soluciones para que no vuelva a ocurrir.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Castellano

Motivo: Un/a empleado/a de Osakidetza aceptó un puesto de trabajo con perfil lingüístico preceptivo a raíz de un concurso de traslados. Considera que se ha vulnerado su derecho lingüístico.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: En este caso no existe vulneración del derecho. El puesto conseguido a raíz del traslado tenía asignado el perfil preceptivo y tenía conocimiento de ello, y ante eso no queda más que acreditarlo. Como empleado/ de la administración, está obligado/a por ley a acreditar el perfil lingüístico, cuando así lo tenga establecido el puesto de trabajo.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al centro sanitario de Zamudio, con intención de cambiar la cita de su hija con el pediatra. La persona que ha cogido el teléfono, cuando ha oído hablar en euskera le ha dicho que "en erderas, por favor". Le ha preguntado si no había algún euskaldun, y le ha contestado que "sí, pero ahora nó". Además, ha sido bastante desagradable. Al final, ha tenido que hablar en castellano para poder cambiar la cita.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Tenía cita con la matrona del centro sanitario de Tolosa y no sabe euskera. Cuando entró a la consulta la ciudadana le preguntó si sabía euskera. La matrona, de muy malas maneras le contestó si ella sabía castellano. La ciudadana le dijo que si, que no tenía otro remedio.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: De veras le digo que sentimos mucho que ocurran este tipo de circunstancias. Como ya sabe estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga en los servicios de nuestra comarca el lugar que se merece, y una vez puesto en marcha el Plan de Euskera, estamos trabajando en las medidas para que el euskera se normalice en nuestros centros. Pero, claro, la normalización del euskera es un proceso progresivo y que se realizará junto con toda la sociedad. Pero aunque hacemos nuestra su preocupación, el Plan de Euskara marca unas prioridades. En esta primera fase, los/as especialistas que no son de primera atención no tienen obligación de acreditar el perfil lingüístico. Más adelante, se establecerán las fechas de preceptividad.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al centro sanitario de Tolosa para pedir cita con el/la médico. El/la ciudadano/a quería pedir la cita en euskera, pero en vez de contestarle un "perdone no le entiendo" o algo parecido, la persona que estaba al otro lado del teléfono empezó a hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: De veras le digo que sentimos mucho que ocurran este tipo de circunstancias. Como ya sabe estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga en los servicios de nuestra comarca el lugar que se merece, y una vez puesto en marcha el Plan de Euskera, estamos trabajando en las medidas para que el euskera se normalice en nuestros centros. Entre estas medidas están las instrucciones para el uso del euskera que recoge el Decreto 67/2003 en su artículo 11.2.c), y que se enviaron a la recepción de Tolosa.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el Hospital Santiago de Osakidetza (en el servicio de dermatología), tuvo que firmar un documento de aprobación para realizar una operación y este estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud, establece las bases que regularan el plan de euskera de la entidad pública y la red hospitalares. Siguiendo lo establecido en el decreto, en el Hospital Santiago Apostol se ha aprobado el plan para la normalización del uso del euskera. El plan es progresivo al concretar los objetivos y plazos, teniendo en cuenta el porcentaje que existe de conocimiento del euskera dentro del ámbito de actividad del hospital. Estos son nuestro objetivos específicos: - Objetivos para atender a las personas usuarias: los servicios del ámbito de atención a los/as clientes serán bilingües. - Objetivos del campo asistencial: empezará a ofrecer servicios bilingües en urgencias, y esa oferta irá en progresivo aumento. Por todo esto, el servicio de dermatología y los protocolos que se utilizan en él no se consideran como unidades prioritarias de esta primera fase del hospital. De todas formas, este hospital ha adecuado el registro de pacientes y clientes, para poder recoger la lengua prioritaria de estos/as. Este registro se pondrá en marcha en el primer semestre de 2007 en la recepción principal y en la recepción de urgencias.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al ambulatorio de Gros en Donostia y la atención recibida ha sido en castellano. Ha comunicado que quería ser atendido/a en euskera y no le han entendido nada.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestro/as empleado/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Para que no ocurran estas situaciones, es conveniente hacer la reclamación en el Centro de Salud, porque de esta manera tenemos opción de rectificar al momento. A pesar de todo nos hemos puesto en contacto con el jefe del Centro de Salud de Gros para que no vuelvan ocurrir situaciones parecidas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Lakua en Gasteiz dan la atención en castellano y todavía no ha conseguido que nadie le conteste en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En la unidad Lakua – Arriaga hay 5 administrativos/as, 3 de ellos/as están liberados/as para acreditar el perfil lingüístico. Además, con la OPE conseguiremos el porcentaje que es objetivo (%80) y además se han realizado formaciones individualizadas para conseguir la capacitación lingüística de los/as empleados/as.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El programa "OSABIDE" que utilizan todos/as los/as médicos está sólo en castellano y cree que debería haber opción de tenerlo en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los procesos para implementar y difundir Osabide y otras aplicaciones de gestión que dirigen la actividad, se están llevando a cabo progresivamente, y en ese proceso esas aplicaciones se adecuan, completan y se rehacen más de una vez, ya que hay que responder a aquellas dificultades de organización y demandas técnicas previstas y no previstas. Todo esto no ha sido inconveniente para empezar a dar los primeros pasos para garantizar el uso del euskera mediante Osabide. De esta manera, se ha adecuado el registro de pacientes de Osabide para recoger la opción lingüística de los/as ciudadanos/as, y en las entidades de atención primaria están desarrollando protocolos para garantizar esa opción lingüística. Igualmente, estamos dando los pasos necesarios para que las hojas de recomendaciones para los/as pacientes estén en bilingüe. Por otro lado, estamos llevando a cabo estudios técnicos para que los profesionales puedan usar Osabide en las dos lenguas oficiales

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Se queja del tratamiento que se le ha dado al euskera en una oferta de trabajo publicada por la empresa pública Itsasmendikoi.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Itsasmendikoi S.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

Respuesta: El euskera solo se valora como mérito en la administración pública, y no en todos los casos, concretamente en los casos en los que el puesto de trabajo no tiene asignado el perfil lingüístico. La Ley 6/1989, de 6 de julio, de Función Pública Vasca regula la facultad de valorar el euskera como mérito con miras a los/as empleado/as de la administración. Esta ley recoge esa opción en el artículo 98.4: "Cuando no fuera exigible el cumplimiento de perfil lingüístico alguno en las pruebas selectivas, el conocimiento del euskera será considerado como mérito. Su valoración se establecerá en función del perfil lingüístico predominante entre los asignados a los puestos de trabajo que sean susceptibles de desempeño por el Cuerpo o Escala al que la plaza pertenezca, y representará un porcentaje que no podrá ser inferior en ningún caso al cinco por ciento ni superior al veinte por ciento de la puntuación máxima alcanzable en el resto del proceso selectivo". En el caso de las empresas públicas, estas no están obligadas por ley a contratar personal que tenga acreditado el euskera. Los puestos de trabajo no tienen perfil lingüístico asignado, y no existe ningún fundamento para valorar el euskera como mérito. La normativa que les puede ser aplicable a las empresas públicas en temas lingüísticos, es la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de la personas Consumidoras y Usuarías, pero aunque establece algunas obligaciones para las empresas en relación a los derechos lingüísticos, no hace referencia alguna sobre la posibilidad de valorar el nivel de euskera de l/as empleado/as. Además de todo esto, la Resolución 15/2004, de 2 de agosto, de la Viceconsejería del Gobierno, publica el Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003-2007, y el punto 9 recoge las previsiones para las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado. En estas previsiones se concretan unos objetivos relativos al uso de las dos lenguas oficiales, pero no se regula la capacidad lingüística de los/as empleado/as. Por consiguiente, no podemos medir o valorar desde un punto de vista jurídico, el valor que le han dado al nivel de euskera en la oferta de trabajo que nos han enviado, ya que ELEBIDE sólo puede tramitar quejas en los supuestos recogidos por ley.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera y castellano

Motivo: En el metro de Bilbao las denominaciones de las estaciones están en euskera, castellano y en bilingüe, todos mezclados, en los carteles y en los mensajes de voz (antes). Ejemplo de ello son Areta, Casco Viejo, Gurutzeta/Cruces.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Metro Bilbao S.A

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Dimos parte de la queja a Metro Bilbao S.A y al Consorcio de Transportes de Bizkaia. Metro Bilbao S.A comunicó que en toda su actividad cumple con la normativa que regula el uso del euskera. En cambio el Consorcio de Transporte de Bizkaia, nos informó de que en su día el consorcio decidió que los nombres de las estaciones lo concretaran los ayuntamientos afectados. Por esa causa, nos pusimos en contacto con los ayuntamientos de Getxo y Bilbao, para que nos informaran acerca del criterio que utilizaron para concretar los nombres. Según el ayuntamiento de Getxo, no decidió directamente el nombre de la estación, el consorcio presentó una lista posible y les pidió opinión. En cambio el ayuntamiento de Bilbao no ha encontrado ningún razonamiento por escrito del por qué del nombre aunque si existen distintos criterios en cuanto al nombre en euskera. Ante esta situación, nos volvimos a poner en contacto con el Consorcio de Transporte de Bizkaia para que nos aclarara lo ocurrido. Todavía no tenemos respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las tarjetas que da Osakidetza en la Comarca de Araba relativas a la vacuna contra la difteria y el tétano aparece la siguiente traducción: Lleve siempre esta tarjeta. Si sufre usted un accidente, preséntela al médico que le atiende. Eraman ezazu beti txartel hau. Iztripurik baduzu, aurkez diezaiozu zure mendikuari (sic). Vacuna Difteria-Tetanos (Adultos). Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoa (Helduarena). Fecha prevista al mes al año cada 10 años. Aurreikus. data hilea betetzean urtea betetzean 1 urtean behin.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Recibimos la queja el 8 de enero y después de estudiarla, el día 11 se ha realizado la traducción correctamente y el mismo día se ha enviado a la imprenta para que se realicen las nuevas tarjetas que sustituirán las anteriores.