

## 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: 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: 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:** El/la ciudadano/a recibió en mayo, una cédula de citación desde el Juzgado de Paz de Erandio, y estaba redactada sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** Según comunica el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, los medios con los que el juzgado de paz ha de desempeñar su labor han de ser a cargo del ayuntamiento respectivo, y el Departamento de Justicia ha de limitarse a realizar una actividad de fomento con un apoyo a su financiación que lo viene realizando actualmente a través de un programa de subvenciones para gastos de funcionamiento y de inversión. Por lo que se refiere al programa del presente año, el Departamento de Justicia está ofreciendo la aplicación EPAINET, específico para la emisión de documentación bilingüe. Posteriormente nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento de la Anteglesia de Erandio, y según nos comunicó, el juzgado de paz está situado en el ayuntamiento, pero no depende ni jerárquicamente ni funcionalmente de él, pero comunicaron al juzgado lo ocurrido. Según comunica el juzgado de paz, la aplicación EPAINET fue instalada hace aproximadamente dos años, aplicación que no fue instalada correctamente, y a lo que en el mes de mayo o junio aproximadamente, del año en curso, se volvió a reiterar la petición de que se volviera a instalar correctamente. La aplicación fue instalada de nuevo en el mes de junio, quedando que irían a la semana siguiente a enseñarles detenidamente el funcionamiento, hecho que no ocurrió y tuvieron que esperar hasta septiembre. Desde que se instaló la aplicación se han utilizado habitualmente documentos bilingües extraíbles de dicho programa, sin poder garantizar que toda la plantilla la utilice.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

**Canal de recepción:** Correo postal

**Lengua utilizada:** Euskera

**Lengua objeto de vulneración:** Euskera

**Motivo:** Le llamaron a declarar el 1 de octubre de 2007, al juzgado nº 2 del contencioso-administrativo de Vitoria. Quiso declarar en euskera, pero le comunicaron que ese día no había traductor/a, y que le llamarían otro día para que declarara. Por la importancia del tema y como convenia declarar cuanto antes, acordó declarar en castellano, pero redactando lo ocurrido en un certificado.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** En el palacio de justicia de Vitoria solamente hay un/a traductor/a y se encontraba de baja en la fecha en cuestión. En supuestos como el que nos ocupa, existe un protocolo en virtud del cual la petición se deriva al Servicio en Bilbao para darle la solución mejor y más rápida posible. Ante la situación planteada, personal del juzgado consideraron la conveniencia de acudir a esta vía, estando presente en la conversación el/la demandante. Este/a, ante la posibilidad de que su declaración se demorara (a al espera de la llegada de un traductor de Bilbao), o se tuviera que desplazar a otro día posterior, optó por declarar en castellano voluntariamente. Como puede observar, esto no habría ocurrido en Bilbao por ejemplo, donde existen varios/as traductores/as en plantilla. No obstante, insisto, la decisión de efectuar la declaración en castellano, fue un acto voluntario.



## 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:** 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: 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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a acudió el 11 de mayo, a la Delegación Territorial de Bizkaia del Gobierno Vasco, a llevar documentación de su trabajo, y aunque consiguió hablar en euskera en El Departamento de Educación, en las ventanillas que tiene el Departamento de Educación en la planta baja, le pidieron que hablara en castellano, porque no sabían euskera, vulnerando de esta manera el derecho del/la ciudadano/a a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** En la sección de información de la Delegación de Bizkaia del Departamento de Educación trabajan 6 empleados/as y 5 de ellos/as tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En el juzgado de Gernika hay 3 jueces y 3 fiscales y nadie sabe euskera, y para su defensa le pusieron un/a traductor/a. Por defender sus derechos lingüísticos le han detenido 2 veces y en este momento está en libertad condicional. Cada 15 días tiene que acudir al juzgado a firmar y excepto en el juzgado de Lekeitio, en los demás (Bilbo, Tolosa, Gasteiz) tiene que hacer el trámite en castellano. Además recibe mal trato por usar el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** Hoy en día el Tribunal Constitucional facilita traductores/as para toda aquella persona que quiera hablar en euskera y a día de hoy es difícil garantizar los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes, y no parece que a medio plazo vaya a haber una administración de justicia bilingüe.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Se ha puesto en contacto con el Departamento de Trabajo del Gobierno Vasco y de la delegación de Gipuzkoa para solicitar una reducción de jornada. En los dos casos ha recibido atención en castellano, y después de preguntar si sabían euskera le han contestado que no les hace falta.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** La dirección indica que no tienen noticias de lo ocurrido, y por ello, no tienen suficientes datos para dar una adecuada respuesta. Pero en estos casos, si la persona que atiende no sabe euskera, le pone en contacto con alguien que sepa euskera. Hasta ahora no han tenido ningún problema actuando de esta manera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha tenido que llamar dos veces al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y le han contestado dos personas diferentes, pero las dos en castellano. Aunque se ha dirigido en euskera le han contestado en castellano, y una incluso le ha pedido por favor que le hablara en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** El departamento se está esforzando en fomentar el euskera. Hay un número considerable de empleados/as que se puede arreglar e incluso puede hablar muy bien en euskera; pero no todos/as; y aunque hemos puesto medios para que los/as empleados/as que tienen relación directa con los/as ciudadanos/as sean euskaldunes, desafortunadamente no podemos garantizar el derecho de los/as ciudadanos/as. Hace ya unos años repartimos una circular en el departamento que recogía lo siguiente: "Si alguna vez una persona se pone en contacto con este departamento y si el/la empleado/a no le puede dar servicio en euskera, actuaremos de esta manera: a) pidiendo ayuda en el servicio de euskera del departamento o a algún/a compañero/a cercano, si no tiene problema para ello b) Si no es posible, darle la opción a la persona interesada de coger hora con el servicio de traducción.