

## 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: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Estuvo en un restaurante de Donostia, y casi todo estaba en castellano. Entre los/as camareros/as y responsables sólo una persona era euskaldun, la carta de menú estaba en castellano y los rótulos también.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Paisaje y relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** El restaurante está de acuerdo con las recomendaciones que les hicimos y estudiarán las medidas a adoptar.