

---

<b>I. Presentación</b>	<b>13</b>
<b>II. El proceso de normalización del euskera en Osakidetza</b>	<b>17</b>
<b>III. 3<sup>er</sup> Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: fundamentos, objetivos, ámbito de aplicación, duración y evaluación</b>	<b>21</b>
<b>IV. 3<sup>er</sup> Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores</b>	<b>25</b>
<hr/>	
<b>LENGUA DE SERVICIO</b>	<b>26</b>
<b>Preámbulo y objetivos</b>	
<hr/>	
<b>1. Imagen y comunicación corporativas</b>	<b>26</b>
1.1. Rotulación	26
1.1.1. Rotulación fija	26
1.1.2. Carteles y rotulación variable	27
1.2. Mensajes audiovisuales	27
1.3. Papelería y material de oficina	28
1.4. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	28
1.5. Publicaciones	28
1.6. Entorno digital	29
1.6.1. Páginas web	29
1.6.2. Redes sociales	29
1.6.3. Aplicaciones móviles	30
1.6.4. Sellos y firmas electrónicas	30
1.7. Actos públicos y jornadas	30

---

<b>2. Relaciones con pacientes y personas usuarias</b>	<b>32</b>
2.1. Reconocimiento de los derechos lingüísticos de pacientes y personas usuarias	32
2.2. Registro de la lengua de preferencia de cada paciente	32
2.2.1. Desarrollo del registro de la lengua preferente de cada paciente	32
2.2.2. Campaña de activación del registro de la lengua preferente de cada paciente	33
2.3. Comunicación oral con pacientes y personas usuarias	33
2.3.1. Recepción de pacientes y personas usuarias	33
2.3.2. Llamadas telefónicas	33
2.3.3. Comunicación oral en los servicios asistenciales	34
2.4. Comunicación escrita con pacientes y personas usuarias	34
2.4.1. Documentación estándar	34
2.4.2. Documentación clínica	35
2.4.3. Respuestas a solicitudes y reclamaciones	35
2.5. Relaciones telemáticas con pacientes y personas usuarias	35
2.6. Oferta de atención en euskera mediante el sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües	36
2.6.1. Identificación de profesionales bilingües	36
2.6.2. Identificación de servicios bilingües	36
2.6.3. Difusión del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües	36
2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona	37
2.7.1. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención primaria	37
2.7.2. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención hospitalaria y salud mental	37
2.7.3. Oferta de servicios asistenciales en euskera en Emergencias y en el Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos	38
2.8. Servicios y máquinas dispuestos cara al público	38
2.9. Quejas relacionadas con el uso de las lenguas oficiales	39
2.10. Satisfacción de pacientes euskaldunes	39
<hr/>	
<b>3. Relaciones con entidades externas</b>	<b>40</b>
3.1. Relaciones con las administraciones y organismos públicos	40
3.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras y organismos privados	40

---

<b>LENGUA DE TRABAJO</b>	<b>41</b>
<b>Preámbulo y objetivos</b>	

---

<b>4. Comunicación interna, vertical y horizontal</b>	<b>41</b>
4.1. Registro de la lengua de preferencia de cada profesional	41
4.1.1. Desarrollo del registro de la lengua de preferencia de cada profesional	41
4.1.2. Difusión del registro de la lengua preferente de cada profesional	42
4.2. Relaciones con el personal	42
4.2.1. Relaciones orales con el personal	42
4.2.2. Relaciones escritas con el personal	42
4.2.3. Relaciones telemáticas con el personal	43
4.3. Acogida a profesionales	43
4.3.1. Acogida a nuevas y nuevos empleados	43
4.3.2. Acogida a residentes	44
4.3.3. Acogida a estudiantes en prácticas	44
4.4. Paisaje lingüístico del entorno laboral	44
4.5. Uso del euskera en las reuniones	45
4.6. Uso del euskera en la historia clínica	45
4.7. Proyectos de cambio de hábitos lingüísticos	46
4.8. Implantación de espacios con el euskera como lengua de trabajo	46

---

<b>5. Recursos informáticos y equipamientos de trabajo</b>	<b>47</b>
5.1. Sistemas de información corporativos	47
5.2. Sistema operativo y programas Office	47
5.3. Equipamientos de trabajo	47

---

<b>6. Formación continua</b>	<b>48</b>
6.1. Formación transversal	48
6.2. Formación online	48
6.3. Sesiones clínicas generales	49
6.4. Formación para la docencia	49
6.5. La normalización lingüística en el plan de formación corporativo	50

---

<b>7. Formación de residentes y estudiantes en prácticas</b>	<b>51</b>
7.1. Formación de residentes	51
7.2. Formación de estudiantes en prácticas	51
<hr/>	
<b>8. Capacitación lingüística</b>	<b>52</b>
8.1. Euskaldunización	52
8.1.1. Cursos de euskaldunización financiados por IVAP y Osakidetza	52
8.1.2. Liberaciones por estudios de euskera	52
8.1.3. Otros cursos y módulos de euskaldunización y perfeccionamiento del euskera	52
8.2. Capacitación para el trabajo en euskera	53
8.2.1. Plan continuado de capacitación para el trabajo en euskera	53
8.2.2. Manuales de ayuda al trabajo en euskera	53
8.2.3. Píldoras formativas de ayuda al trabajo en euskera	53
<hr/>	
<b>9. Calidad y funcionalidad del euskera</b>	<b>54</b>
9.1. Calidad lingüística	54
9.2. Terminología	54
9.3. Estilo lingüístico	54
9.4. Criterios de funcionalidad	54
<hr/>	
<b>10. Satisfacción de las y los trabajadores respecto al uso del euskera</b>	<b>55</b>
10.1. Satisfacción respecto al uso del euskera en las encuestas al personal de Osakidetza	55
10.2. Satisfacción del personal vascohablante	55

<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>56</b>
<b>Preámbulo y objetivos</b>	
<b>11. Estrategia, liderazgo y transversalidad</b>	<b>56</b>
11.1. Plan de euskera y distribución del liderazgo	56
11.2. Plan estratégico y planes de gestión de las organizaciones	56
11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades	57
11.4. Coordinación con los servicios concertados que operan en las organizaciones de Osakidetza	57
11.5. Coordinación con grupos de interés en la normalización del uso del euskera	57
<b>12. Sensibilización y motivación de las personas</b>	<b>58</b>
12.1. Sensibilización en torno al sistema de identificación de las personas euskaldunes	58
12.2. Reconocimiento a personas y proyectos destacados en el uso o fomento del euskera	58
12.3. Información sobre el euskera en Osakidetza al alumnado de estudios sanitarios	58
12.4. Participación en iniciativas sociales en favor de euskera	58
<b>13. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad</b>	<b>59</b>
13.1. Perfiles lingüísticos	59
13.2. Prioridades y fechas de preceptividad	59
13.2.1. Nivel de prioridades de cada servicio y porcentaje mínimo de fechas de preceptividad	59
13.2.2. Fechas de preceptividad en puestos de jefatura y responsabilidad	63
13.2.3. Fechas de preceptividad en vacantes vegetativas	63
13.2.4. Fechas de preceptividad tras liberación por estudios de euskera	64
13.3. Acreditación de los perfiles lingüísticos	64
13.3.1. Porcentaje de acreditación de los perfiles lingüísticos	64
13.3.2. Acreditación de perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad	64
13.3.3. Convocatorias de acreditación de perfiles lingüísticos	64

13.4. Convalidaciones de perfiles lingüísticos	65
13.5. Requisito del euskera en la contratación de personal en las organizaciones de servicios	65
13.5.1. Requisito del euskera en sustituciones en plazas con fecha de preceptividad vencida	65
13.5.2. Requisito del euskera en los contratos eventuales	65
13.6. Proceso de gestión de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	66

---

<b>14. Estructuras de apoyo y control del plan de euskera</b>	<b>67</b>
14.1. Comisiones de seguimiento del plan de euskera	67
14.2. Recursos humanos dedicados a la implementación del plan de euskera	67
14.2.1. Recursos humanos en función de tres áreas profesionales	67
14.2.2. Coordinación del personal dedicado a la normalización del euskera	68
14.3. Protocolo sobre la creación y la traducción de textos en Osakidetza	68
14.4. Servicio de interpretación simultánea	68
14.5. Evaluaciones del plan de euskera	69
14.5.1. Evaluaciones generales del plan de euskera	69
14.5.2. Indicadores del plan de euskera en los contratos-programa	69
14.5.3. Certificado de calidad Bikain	69

---