La Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta escrita (10-21-PES-00239) presentada por la Parlamentaria Foral Ilma. Sra. Bakartxo Ruiz Jaso, adscrita al Grupo Parlamentario de EH Bildu, que solicita “información sobre en qué estado de desarrollo se encuentra el plan lingüístico del Departamento de Salud”, tiene el honor de remitirle la siguiente información:

¿En qué estado de desarrollo se encuentra el plan lingüístico del Departamento de Salud? **¿Cuál es el plazo de ejecución de cada una de las líneas de actuación definidas en el marco de los seis objetivos establecidos en dicho departamento?**

**1. PLAN LINGÜÏSTICO 2020-2022**

El Plan Lingüístico del Departamento de Salud 2020-2022 se aprueba por Orden Foral 32/2020, de 8 de julio, de la Consejera de Salud. El Plan comprende la referencia a la estructura del Departamento, marco legal, así como datos demográficos y sociolingüísticos. Realiza un diagnóstico inicial de la situación de partida (número de plazas en las que está establecido un conocimiento del euskera), datos disponibles acerca del conocimiento del euskera del personal y análisis de las comunicaciones y recursos del departamento.

Igualmente, se determinan los objetivos que deben desarrollarse en el período establecido, tales como:

* La formación del euskera del personal.
* Medidas de atención en euskera a la ciudadanía
* Información escrita bilingüe
* Paisaje lingüístico
* Establecimiento de la preceptividad lingüística a determinados puestos y criterios de atención bilingüe de los servicos licitados.
* Se fija la estructura organizativa de desarrollo del Plan, la valoración económica de las acciones y la evaluación y seguimiento del Plan.

Se describe en los apartados siguientes el estado de desarrollo del Plan, cuyo plazo de ejecución finaliza en 2022.

**2. TRABAJOS PREVIOS**

Desde 2018 se vienen realizando diferentes actuaciones en el Departamento de Salud, principalmente en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de conocimiento de la situación del uso del euskera y detección de necesidades en el ámbito lingüistico. Para ello se elaboraron los siguientes informes:

* Capacidad lingüística y necesidades formativas en la zona vascófona y pirenaica.
* Diagnóstico de la situación lingüística en centros de salud de la zona vascófona y pirenaica
* Capacidad lingüística y necesidades formativas en la zona mixta: Atención Primaria, Salud Mental y Complejo Hospitalario de Navarra.
* Paisaje lingüístico en la zona mixta: Atención primaria, Salud Mental y Complejo Hospitalario de Navarra.

Este trabajo diagnóstico se realizó a través de encuestas, visitas a los centros y grupos de discusión.

**3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN PLAN LINGÜÍSTICO 2020-2022**

* 1. **ESTABLECER LA PRECEPTIVIDAD LINGÜÍSTICA NECESARIA EN LAS UNIDADES ORGÁNICAS PRIORITARIAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea de Actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Identificar unidades prioritarias  respecto a preceptividad | Departamento y  SDEAP (Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas) | Realizada |
| Elaboración informe-propuesta del número de plazas bilingües a incluir en PO | SDEAP y DGFP(Dirección General de Función Pública) | Realizada para la zona vascófona |
| Tras valoración, emisión informe a Función Pública para iniciar negociación sindical | Departamento | En desarrollo |
| Negociación de la propuesta en Mesa  Negociación Función Pública | Departamento, Euskarabidea y DGFP |  |
| Tras Negociación Sindical, concreción plazas a asignar perfil lingüístico | Departamento,  SDEAP y DGFP |  |
| Redacción de informes técnicos sobre plazas asignadas con perfil lingüístico | SDEAP |  |
| Tras examinar informes técnicos, aprobación definitiva plazas con perfil en PO | Departamento |  |
| Envío propuesta de plazas a Función Pública | Departamento |  |

En junio de 2021 se ha elaborado un informe-propuesta de número de plazas bilingües para centros de Atención Primaria en la zona vascófona y pirenaica.

* 1. **OFRECER FORMACIÓN EN EUSKERA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ASIGNADO A LAS UNIDADES ORGÁNICAS PRIORITARIAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea Actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Enviar la propuesta definitiva de los perfiles lingüísticos a la Sección de Formación | Departamento | En desarrollo |
| Solicitar a la Sección de Formación y Acreditación de Euskera el diseño de un Plan de Aprendizaje y Mejora | Departamento |  |
| Examinar necesidades comunicativas del personal al que se ha asignado perfil | Sección de Formación y Acreditación Euskera |  |
| Presentar al Departamento plan de aprendizaje y formación | Sección de Formación y Acreditación Euskera |  |
| Adecuar plan de formación a las necesidades de personas implicadas | Departamento | 1/ Homogeneizar criterios acceso a cursos euskera  2/ Nueva opción para ampliar cursos intensivos  3/ Oferta de cursos técnicos específicos dirigidos a categorías profesionales: administración, enfermería, ….  3/ Nuevas herramientas para promoción y formación:   1. Boletín semanal BOST MINUTUKO IKASTAROA, 2. Boletín trimestral OSASUN BERRI 3. boletín bimensual MOTIBALIUM PILULAK 4. Apartado OSASUNBIDEAN EUSKARAZ en intranet AUZOLAN |
| Aprobar plan y comienzo formación personal | Departamento |  |
| Realizar aprendizaje y formación | Sección de Formación y Acreditación Euskera | Oferta cursos Euskarabidea |

Teniendo en cuenta que no se ha realizado la propuesta definitiva de los perfiles lingüísticos, las acciones se han dirigido a reforzar la oferta formativa actual:

1. Se han homogeneizado los criterios de valoración a la hora de participar en cursos intensivos de euskera, estableciendo prioridades para la atención directa, para quienes atienden zonas con mayor demanda de atención en euskera y facilitando el logro de títulos según los perfiles correspondientes.
2. Se ha introducido una nueva opción para la realización de más de un curso intensivo en euskera.
3. Se ha reforzado la disponibilidad económica para facilitar la participación en los cursos de aprendizaje.
4. Se han ofertado cursos técnicos en euskera dirigidos a colectivos específicos: personal administrativo, enfermería.

Para complementar la oferta formativa se han puesto en marcha distintas herramientas digitales dirigidas a profesionales, que cuenten al menos con algún conocimiento del euskera, para mejorar sus niveles de conocimiento del euskera, promover su uso, e incidir en la capacitación técnica del personal con contenidos de salud en euskera:

1. Boletín mensual BOST MINUTUKO EUSKARA IKASTAROA.
2. Boletín mensual MOTIBALIUM PILULAK
3. Boletín trimestral OSASUN BERRI

Por último, se ha habilitado en la intranet AUZOLAN un espacio titulado: OSASUNBIDEAN EUSKARAZ donde se recogen artículos, comunicaciones y experiencias de salud realizadas por profesionales euskaldunes de Osasunbidea, acompañada de una Biblioteca con temática de Salud en euskera y diversos recursos (diccionarios, criterios gramaticales, etc…).

**3.3 ADOPTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA QUE LAS PERSONAS QUE ASÍ LO SOLICITEN PUEDAN SER ATENDIDAS EN EUSKERA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea Actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Redactar una guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe a la ciudadanía | SDEAP | Redacción criterios entre Departamento y SDEAP. |
| Definir un protocolo de actuación para aplicar la guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe | Departamento | Redacción recomendaciones para Atención Primaria en zona vascófona y Pirineos. |
| Decidir el modo en que se ha de difundir la guía | Departamento | Difusión en centros atención primaria en zona vascófona y Pirineos. |

En colaboración con el SDEAP (Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas), se han elaborado recomendaciones para la atención oral en euskera dirigidas a Atención Primaria de la zona vascófona y pirenaica.

Estas recomendaciones se han difundido, y son objeto de recuerdo periódico y se ha llevado a cabo diversas acciones complementarias con el objeto de facilitar la atención en euskera:

1. Diseño y difusión de identificadores de personal bilingüe en zona vascófona, zona mixta (Atención primaria y Salud Mental) y Complejo Hospitalario de Navarra.
2. Elaboración de una Guía de Atención a Pacientes en euskera, dirigida principalmente al personal de recepción y acogida. Actualmente existe un grupo de trabajo para elaborar una guía para el personal de enfermería y que se publicará en 2022.
3. Difusión y promoción de la participación en la campaña Euskaraldia, haciendo especial hincapié en la zona vascófona, en colaboración con Topaguneak.
4. Experiencia piloto para promover la atención bilingüe en Centros de Salud de Lesaka y Doneztebe (septiembre-diciembre 2020).
5. Recogida y gestión de quejas lingüísticas.

**3.4. OFRECER A LA CIUDADANÍA INFORMACIÓN ESCRITA BILINGÜE (DIGITAL Y PAPEL)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea Actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Nombrar a personas/unidades responsables de coordinación necesidades traducción y análisis documentación escrita. | Departamento | Realizada, con seguimiento para su actualización |
| Identificación de carencias y vacíos y establecimiento de prioridades. | Departamento  y  SDEAP | Realizada |
| Coordinación con responsable portal de internet: navarra.es | Departamento  y  Servicio de Comunicación y Traducción | Realizada |
| Establecer prioridades con webs no alojadas en navarra.es | Departamento  y  Servicio de Traducción | Realizada |
| Prever para webs no alojadas en navarra.es qué condiciones deben tener para ser bilingües | Departamento |  |
| Establecer prioridades con respecto a aplicaciones del Departamento para que sean bilingües | Departamento y Servicio de Traducción | Coordinación |
| Ofrecer impresos y formularios bilingües | Departamento y Sección de Traducción | En desarrollo |
| Procedimiento para que fichas de trámites se publiquen de forma bilingüe | Departamento, Servicio de Comunicación y Traducción | En desarrollo |
| Publicar todas las fichas de trámite de forma bilingüe | Departamento, Servicio de Comunicación y Traducción | En desarrollo |
| Precisar el circuito de lo que se publica en Portal de Transparencia | Portal de Transparencia y Sección de Traducción |  |
| Formular instrucciones para solicitudes de traducción | Departamento y Sección de Traducción | Realizada |

Se han realizado las distintas actuaciones:

1. Se ha realizado un diagnóstico, junto con el SDEAP, del carácter bilingüe de las fichas de trámites en navarra.es. Se ha elaborado un listado de documentos y trámites no bilingües para proceder a su progresiva traducción, priorizando aquellos trámites con mayor demanda e impacto en la ciudadanía.
2. Se está revisando documentos e impresos en el Complejo Hospitalario de Navarra, para garantizar su presentación bilingüe. En esta labor, se prioriza la traducción de documentos que han sido objeto de quejas por parte de la ciudadanía.
3. Se ha implantado la herramienta ITZULPENFLOW en los ámbitos de Atención Primaria, Salud Mental, Complejo Hospitalario de Navarra y en sus respectivas Gerencias, así como en el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarr (ISPLN) para facilitar la gestión de las necesidades de traducción de documentos, contenido web, etc… dirigidos a la ciudadanía. Para ello se ha llevado a cabo un trabajo de identificación de personas responsables, así como su formación para el uso de la herramienta (Esta formación se ha realizado tanto vía on-line como presencial).
4. Recogida y gestión de quejas lingüísticas. Teniendo en cuenta la complejidad del Departamento de Salud, las quejas de la ciudadanía en relación al carácter no bilingüe de información escrita han servido para detectar impresos, informaciones y soportes a subsanar.

**ROTULACIÓN Y ELEMENTOS DE INFORMACIÓN BILINGÜE DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE ATIENDE A LA CIUDADANÍA (OFICINAS, PUNTOS DE ATENCIÓN…): PAISAJE LINGÜISTICO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea Actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Crear una ficha para los lugares en los que se va a actuar. | SDEAP |  |
| Completar la ficha con los lugares en los que se va a actuar | Departamento | En desarrollo |
| Crear una ficha para el diagnóstico de los lugares en los que se va a actuar | SDEAP |  |
| Completar el diagnóstico con el personal de cada unidad | Departamento | En desarrollo |
| Examinar ficha para realizar propuesta | SDEAP |  |
| Enviar a Sección Traducción | Departamento |  |
| Colocación elementos nuevos | Departamento |  |
| Diseñar identificación de puestos de trabajo | SDEAP | Si |
| Identificación de puestos de trabajo | Departamento | Se está llevando a cabo |

El tratamiento de esta línea de actuación se está realizando siguiendo una metodología diferente.

En 2019 se elaboró un diagnóstico del paisaje lingüístico, realizando visitas a los centros y recogiendo material fotográfico para reflejar la situación de la rotulación.

La principal de las carencias detectadas tiene que ver con la rotulación e información no fija. Para tratar de compensar esta situación se han realizado las siguientes actuaciones:

1. Implantación de la herramienta Itzulpenflow para facilitar la gestión de las necesidades de traducción.
2. La comunicación con servicios ofreciendo criterios y apoyo para la traducción de los soportes informativos y garantizar su carácter bilingüe.
3. Como efecto derivado de la pandemia, se ha generado una gran necesidad de elementos informativos, con gran urgencia para su difusión y/o colocación, que ha impedido garantizar la información bilingüe en todos los casos, a pesar del gran esfuerzo realizado por la Sección de Traducción. Esta situación se ha intentado subsanar con el tiempo.

En el caso de la rotulación fija de nuevos centros y servicios se ha garantizado su carácter bilingüe.

Por otra parte, se ha procedido al diseño de soportes de sobremesa para la identificación de puestos con perfil lingüístico, y en la actualidad se está procediendo a su distribución.

* 1. **ESTABLECER CRITERIOS LINGÜÍSTICOS EN LA ADJUDICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Desde el SDEAP se está realizando un diagnóstico de las empresas que prestan estos servicios públicos.

Al mismo tiempo, el SDEAP está preparando una lista de cláusulas para establecer criterios lingüísticos

**4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y SEGUIMIENTO**

El Plan Lingüístico del Departamento cuenta con responsables y una persona técnica (de las dos previstas) para llevar a cabo la ejecución del Plan.

Existe un Grupo de Trabajo en el que, además de responsables y personal técnico del Departamento, participa personal técnico del SDEAP.

¿Se han definido ya los perfiles lingüísticos que serían necesarios en la plantilla orgánica del departamento? En virtud del nuevo plan lingüístico, ¿en cuántos puestos de trabajo se implantará un perfil bilingüe? ¿Cuál será el porcentaje total de puestos de trabajo bilingües en el departamento?

Desde el Departamento se ha realizado un informe-propuesta del número de plazas con perfiles lingüísticos para la zona vascófona y pirenaica, proponiéndose 56 puestos bilingües además de los actualmente existentes en el Departamento de Salud.

Teniendo en cuenta que el Departamento dispone, en estos momentos, de 174 puestos bilingües y, por otra parte, la propuesta de asignar preceptividad de conocimiento de euskera a 56 puestos en la zona vascófona y Pirineo, el total sería de 230 puestos bilingües.

Dichos puestos se distribuirían de la siguiente manera: 141 puestos en la zona vascófona (incluido Pirineo) y 89 en la zona mixta. El porcentaje de los puestos bilingües sería de un 2,57 % de la plantilla total de las plazas básicas del Departamento (36,64 % en la zona vascófona y 1,19 % en la zona mixta).

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 18 de octubre de 2021

La Consejera De Salud: Santos Induráin Orduna