



Conselleria de Sanitat
Agència Valenciana de Salut
C/ Misser Mascó, 31-33
46010-VALÈNCIA

=====
Ref. queixa núm. 060123
=====

Assumpte: discriminació de valencianoparlant.

En esta institució va tindre entrada un escrit de queixa firmat per la Sra. (...), que va quedar registrat amb el número indicat més amunt.

Substancialment exposava els fets i les consideracions següents:

Que el dia 15 de gener estava al seu lloc de treball de metgessa del SAMU (Servei d'Ajuda Mèdica Urgent), en la unitat alpha-7 ubicada a Benidorm, i es va posar en contacte amb el CICU, central d'emergències dependent del mateix organisme, com és habitual en el seu treball, per a transmetre les dades d'un avís, i ho va fer en valencià.

Que la locutora de la xarxa li va dir, amb males maneres, que no entenia el valencià i que "quan viatge a Anglaterra ja aprendrà l'anglès".

Que, posteriorment, la comunicació va ser traslladada al metge-coordinador del CICU per a facilitar-li les dades de l'avís, al qual va donar compte de l'incident.

Que, aquell mateix dia, la promotora de la queixa va formalitzar un part d'incidències en què va denunciar els fets i el va remetre al SEDU (C/ ..., Alacant) de la Conselleria de Sanitat. Que a hores d'ara encara no ha rebut cap resposta respecte d'això.

Que la promotora de la queixa considera els fets ocorreguts una vulneració de la legislació vigent respecte de l'ús del valencià i de la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana, i, en definitiva, una conducta negativa respecte dels ciutadans, en este cas, de la Marina Baixa valencianoparlants.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els articles 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, va ser admesa i, en vam donar

trasllat a l'Agència Valenciana de Salut de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la citada Llei, a fi de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada, perquè ens remetera informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de l'Agència Valenciana de Salut donava compte que “la responsable del CICU-Alacant ens transmet les disculpes en nom l'operadora a la qual se li ha reprovat el comportament, i espera que no es tornen a produir fets com este. Al mateix temps, des d'eixe servei se li ha transmés la corresponent disculpa a la senyora Vicenta.

Donem així compliment al que estableix l'art. 19.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges i les obligacions concretes per les administracions públiques.”

La comunicació rebuda va ser remesa a la interessada a fi que formulara les al·legacions que considerara convenientes, i així ho va fer, i no solament va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa, sinó que també va desmentir el que s'havia informat, ja que “cap persona del servei s'ha posat en contacte amb mi, ni per a disculpar-se'n ni per a explicar res, ni personalment, ni telefònicament, ni per escrit”...

A la vista d'estos antecedents, li demane que considere els arguments que seguidament li expose i que són els fonaments de la resolució amb què concloem l'expedient que ens ocupa:

I. L'art. 3 de la Constitució espanyola assenyala el castellà com a llengua oficial de l'Estat i el deure de tots els espanyols de conèixer-la i el dret d'usar-la, i indica que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

Este article també declara que la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.

II. L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 7, dins el títol I, estableix el que següix:

1. Els dos idiomes oficials de la Comunitat autònoma són el valencià i el castellà. Tothom té dret a conèixer-los i usar-los.
2. La Generalitat Valenciana garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües i adoptarà les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement.
3. Ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua.
4. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià.
5. La Llei estableix els criteris d'aplicació de la llengua en l'administració i en l'ensenyament.
6. Mitjançant una llei es delimitaran els territoris en què predomine l'ús d'una llengua o de l'altra, com també els que puguen exceptuar-se de l'ensenyament i l'ús de la llengua pròpia de la Comunitat.

- III. Tot desplegant les previsions estatutàries, la Llei de la Generalitat Valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el primer capítol del seu títol primer a l'ús oficial del valencià en l'administració pública. L'art. 2n d'esta Llei assenjala que el valencià és la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, i que tots els ciutadans tenen dret a conèixer-lo i usar-lo, tant oralment i per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques. L'art. 3r estableix, a més a més, que no pot derivar-se en valencià qualsevol forma de discriminació o exigència de traducció. L'art. 10 reitera que en territori de la Comunitat Valenciana tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i relacionar-se amb la Generalitat, els ens locals i la resta de caràcter públic en valencià. Finalment, l'art. 16 estableix que les empreses de caràcter públic, com també els serveis públics dependents directament de l'administració han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

En l'àmbit de la legislació bàsica estatal, l'art. 35. d de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, declara que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu esta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

De tot el que hem dit es poden extraure les conclusions següents:

- 1a. És inqüestionable, i així ho reconeix la mateixa administració afectada, el dret que assistia la promotora de la queixa d'expressar-se en valencià i de ser atesa en el CICU, central d'emergències, dependent del Servei d'Ajuda Mèdica Urgent, sense que es produïra cap forma de discriminació per utilitzar eixa llengua ni cap exigència de traducció.
- 2a. De la investigació realitzada es dedueix que este dret no va ser respectat per part de la funcionària que es trobava de servei al públic en el moment en què van ocórrer els fets objecte d'esta queixa.

De conformitat amb el que hem dit més amunt, dirigim a l'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria de Sanitat, esta resolució amb els pronunciaments següents:

- 1r. Recordatori de deures legals. Es recorda l'obligació de garantir que, en els serveis públics directament dependents de l'administració, les persones que hi treballen i que tenen una relació directa amb el públic tinguen el suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tinguen encomanat, de manera que no es produïska cap discriminació o exigència de traducció.

2n. Recomanació perquè s'adopten les mesures necessàries, en l'àmbit de les competències, o s'insti l'òrgan competent perquè, en tot cas, es garantisca el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les seues relacions amb la central d'emergències dependent del SAMU (Servei d'Ajuda Mèdica Urgent, en la unitat alpha 7 ubicada a Benidorm) on es van produir els fets objecte de la queixa, en els termes de l'anterior recordatori de deures legals.

De conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, li agrairem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta la recomanació que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber, així mateix, que a partir del mes següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, la inserirem en la pàgina web de la institució.

Agraïm la seua col·laboració i la remissió del que li hem sol·licitat.

Atentament,

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana