

=====  
Ref. queixa núm. 081483  
=====

Hble. Sr.,

En esta institució vam rebre un escrit signat pel Sr. (...), que va quedar registrat amb el número indicat més amunt, i en el qual substancialment manifestava que l'ambulatori del carrer Santos Patronos de Torrent i el de Paiporta discriminen la legislació vigent respecte de l'ús del valencià en la retolació dels serveis públics, ja que totes les seues dependències interiors, els impresos, formularis, etc. destinats als pacients estan redactats exclusivament en castellà.

Que, així mateix, llevat d'alguna excepció, tant el personal mèdic com el personal d'atenció directa al públic s'expressen solament en castellà, una circumstància que comporta una vulneració dels drets lingüístics reconeguts constitucionalment i estatutàriament als valencians.

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 li'n vam donar trasllat de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la citada llei, a fi de contrastar les al·legacions formulades per l'interessat i per demanar informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit, i també li sol·licitàrem que fera extensiu el seu informe a concretar les previsions existents, si s'escau, per a adaptar les estructures dels serveis públics sanitaris esmentats al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

L'Agència Valenciana de Salut, en la seua comunicació donava compte del que seguix:

*“- Los impresos y formularios utilizados en ambos Centros (Hojas Inter. consultas, solicitudes de analíticas...) están redactados exclusivamente en Castellano.*

- La rotulación oficial del Centro de Especialidades de Torrent está redactada exclusivamente en Valenciano.*
- La rotulación del Centro de Salud de Paiporta está redactada exclusivamente en valenciano.*
- La cartelería que se expone en ambos Centros para información y comunicación de normas al usuario, están redactados en Castellano.*

*A la vista de lo referido, esta Dirección propone que se evalúe la totalidad de los Centros de Salud, Consultorios y Centros de Especialidades de nuestro Departamento a fin de elaborar un informe sobre la situación de cada Centro en materia lingüística de la cartelería, rotulación e impresos, que nos permita adoptar las medidas pertinentes que permitan subsanar las irregularidades detectadas.”*

L'interessat, a qui vam donar trasllat del dictamen referit, i tot i el temps que ha transcorregut a l'excés, no va formular cap al·legació que desvirtuara el que ha informat l'Administració sanitària, per això esta informació adquireix presumpció de veracitat i certa.

No obstant això, la tramitació del present expedient planteja una qüestió sobre la qual esta institució no pot deixar de pronunciar-se, relativa a l'adequat respecte dels drets lingüístics dels ciutadans.

El present expedient de queixa s'inicia, com coneix, com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per l'interessat, el Sr. (...), íntegrament redactat en valencià.

En conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la Llei d'ús i ensenyament del valencià, que en l'article 11 estableix que “en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en les que hi haja altres interessats que així ho manifesten, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que siga la llengua oficial en què s'haguera iniciat. 2. De la mateixa manera, siga quina siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i la resta d'actuacions es faran en la llengua indicada pels interessats”, la petició d'informe que els va ser realitzada, es va fer en la llengua triada per l'interessat, açò és, en valencià.

No obstant això, l'informe remés per vosté es troba redactat íntegrament en llengua castellana.

La Generalitat Valenciana, en compliment del mandat estatutari contingut en l'Estatut d'autonomia, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat recuperar l'ús social i oficial del valencià.

L'esmentada llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat i, especialment, la recuperació social del valencià, definit com a llengua històrica i pròpia del nostre poble” i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no sols l'idioma castellà, sinó també el propi d'eixa comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma oficial propi han legislat sobre la matèria, a través de les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar l'ús oficial de la llengua cooficial, amb l'objectiu que esta abastara cotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial del territori espanyol.

La persecució d'estos legítims objectius, reconeguts en les legislacions autonòmica davall l'empara atorgada per la Constitució, no pot, però, desconèixer, i de fet no ho desconeixen, que l'article 14 de la Constitució estableix el principi d'igualtat, amb interdicció de qualsevol manera de discriminació, inclosa la discriminació per motiu de llengua, i la declaració de l'article 3 del mateix text constitucional, que estableix expressament el dret de tots els ciutadans a usar la llengua espanyola.

En este sentit, la pròpia Llei d'ús i ensenyament del valencià, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició de discriminació per motiu de llengua, declara en l'article 4, que “en cap cas es podrà seguir discriminació pel fet d'emprar qualssevol de les dos llengües oficials” de la Comunitat Valenciana.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes anteriorment mencionats és el dret que assistix a qualsevol ciutadà, en les seues relacions amb l'Administració, a triar la llengua en què este desitge que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, i en sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'emprar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haguera sigut triat. D'acord amb això, l'article 11, anteriorment mencionat, declara que “en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en les que hi haja altres interessats que així ho manifesten, l'administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que fóra la llengua oficial en què s'haguera iniciat. 2. De la mateixa manera, siga quina siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i la resta d'actuacions es faran en la indicada pels interessats”.

En el present expedient, però, la remissió d'una part essencial d'un informe en castellà, quan la llengua triada pel ciutadà ha sigut el valencià, no s'ajusta a estos manaments legals anteriorment exposats.

Atenent a tot el que hem exposat més amunt, i de conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, he de recordar a l'Agència Valenciana de la Salut els deures legals que la Constitució i la legislació vigent li imposa de respectar els drets lingüístics dels administrats, i d'utilitzar en tots els procediments i en qualssevol altres formes de relació amb ells, la llengua (castellà o valencià) triada per ells.

D'acord amb la normativa citada, li agrairé que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta el suggeriment que li fem o, si s'escau, les raons que considerem per a no acceptar-lo.

Una vegada transcorregut el termini d'un mes, a què es fa referència en el paràgraf anterior, la present resolució serà inclosa en la pàgina web de la institució.

Agrairé per endavant la remissió d'allò que li hem demanat.

Atentament,

Carlos Morenilla Jiménez  
Síndic de Greuges e.f. de la Comunitat Valenciana