



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
14/06/2010
EIXIDA NUM. 24221.....

Conselleria de Sanitat
Hble. Sr. Conseller
C/ Micer Mascó, 31-33
VALENCIA - 46010 (València)

=====
Ref. queixa núm. 103362
=====

Assumpte: dret a triar la llengua.

Hble. Sr.,

Vam rebre en esta institució un escrit de queixa que va estar registrat amb el número indicat més amunt, signat pel Sr. (...).

Substancialment exposava els següents fets i consideracions,

- ?? “Que el passat dia (...) tenia concertada una cita amb el Dr. (...), en el Centre de Salut de Sant Blai, de Torrent.
- ?? Que el dia i hora previst va comparéixer en l'esmentat centre, sent atés pel Dr. (...), qui al relatar-li les seues malalties li va exigir parlar en castellà.
- ?? Que davant de la seua insistència a expressar-se en valencià el citat metge va abandonar la consulta exclamant “estoy harto de gilipollecas”.

Que cap facultatiu el va atendre, i tampoc la Coordinadora del Centre que, segons pareix, no es trobava en l'edifici.”

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 llei esmentada, a fi de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada i per demanar que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient donava compte del següent:

“ (...) Així mateix, l’informem que segons el Dr. (...), en cap moment es va negar a atendre el pacient, inclús li va oferir la possibilitat de buscar a un altre facultatiu per a facilitar l’atenció sanitària, donades les seues dificultats per a establir una correcta comunicació amb el pacient.

Reconeixem, com no podia ser d’una altra manera, el dret del pacient a poder expressar-se en qualsevol de les llengües oficials en esta Comunitat. També el personal sanitari ha de mostrar la seua predisposició a dirigir-se en la mateixa llengua que el seu interlocutor, així doncs continuarem insistint en la seua formació per al compliment de la norma i el reconeixement del dret a ser atés en una de les llengües oficials de la nostra Comunitat.

Lamentem la situació que li va generar aquest malestar i esperem que no torne a produir-se esta situació, al mateix temps que demanem disculpes i agraïm la seua col·laboració en benefici d’una millor assistència sanitària.
(...)”

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 assenyala 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 servicis 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 servici 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 autonòmica, 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 el promotor de la queixa d'expressar-se en valencià i de ser atés, 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 del personal que es trobava de servici 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 la Conselleria de Sanitat esta resolució amb els pronunciaments següents:

- 1r. **RECORDATORI** de deures legals. Es recorda l'obligació de garantir que, en els servicis 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 servici que tinguen encomanat, de manera que no es produísca 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 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 agraiem 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 de la setmana següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, la inserirem en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana