



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>26/11/2012</p> <p>EIXIDA NÚM. 65040</p>

Conselleria de Sanidad
D. G. de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente
Ilmo. Sr. Director
C/ Misser Mascó, 31-33
VALENCIA - 46010

=====
Ref. Queja nº 1213013
=====

Asunto: exclusión del castellano en servicios médicos.

Ilmo. Sr.:

Se recibió en esta Institución escrito de queja firmado por (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- “Que con ocasión de acudir a la consulta del (...) en el Hospital de La Plana, tuvo que insistir reiteradamente para que dicho médico le hablara en castellano, obteniendo en todo momento una negativa por parte del facultativo.
- Que la citada circunstancia motivó que, con fecha 11 de julio de 2012, presentara una reclamación ante la Conselleria de Sanidad relatando lo acontecido y por considerar vulnerado su derecho a expresarse en castellano con la Administración sanitaria “*Ya que es lengua cooficial en la Comunidad Valenciana*”.
- Que la respuesta obtenida de la Gerencia del Departamento de Salud de La Plana señalaba que “*en nuestra Comunidad, al estar reconocidos los dos idiomas, tanto el español como el valenciano, es mas bien una cuestión de cortesía por parte del facultativo el hablarle en español*”.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a la Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente, de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la

citada Ley, con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, y con el ruego de que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La comunicación recibida de la Agencia Valenciana de Salud (departamento de Salud de la Plana), daba cuenta de las contestaciones dirigidas al promotor de la queja en relación con su escrito de 24 de octubre de 2011 (...), referente a la contestación de la queja por él formulada el 11 de julio de 2011 (...), y en ella, fundamentalmente, mencionaba el artículo 6 del Estatuto de Autonomía, en el que se proclama el valenciano como lengua propia de la Comunidad Valenciana y la cooficialidad lingüística del valenciano junto al castellano, que *“todos tienen derecho a conocerlos y a usarlos y a recibir la enseñanza del, y en, idioma valenciano”*.

También el artículo 9 del Estatuto de Autonomía fue objeto de la citada respuesta.

Dicho artículo 9, efectivamente, establece que *“los ciudadanos valencianos tendrán derecho a dirigirse a la Administración de la Comunidad Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales”*.

Y todo ello para concluir que *“debido a la cooficialidad del castellano y del valenciano en la Comunidad Valenciana, tanto el usuario como el profesional del sistema sanitario, están amparados por la legislación vigente en el uso de uno u otro idioma”* y *“la Administración debe facilitar el ejercicio de ambos derechos, tanto el del ciudadano como del profesional. Por lo tanto, si el ciudadano lo solicita se le ofrece un cambio de médico especialista que le informe en la lengua elegida por él”*.

La comunicación recibida fue puesta de manifiesto al interesado al objeto de que formulase las alegaciones que tuviera por convenientes, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial de queja, y mostrando su sorpresa por la respuesta de la Administración sanitaria, ya que el fondo de la cuestión planteada ante el Síndic de Greuges fue que *“se ha vulnerado mi derecho a ser respondido en la lengua cooficial de la Comunidad Valenciana que yo elija (en este caso el castellano), ya que según se recoge en la Ley Orgánica 5/1982 de 1 de julio, Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su Título II, artículo 9, apartado 2, dice textualmente: Los ciudadanos valencianos tendrán derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada”*.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedemos a resolver el expediente con los datos que obran en el mismo, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo y que constituyen los fundamentos de la Resolución con la que concluimos.

Como Ud. sabe, la Generalitat Valenciana, en cumplimiento del mandato estatuario contenido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía, promulgó la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Usos y Enseñanza del Valenciano, cuyo Preámbulo señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley supuso, por un lado, el compromiso de la Generalitat Valenciana de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad Autónoma y, especialmente, la recuperación del valenciano, definido como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo”, y, por otro, superar la relación de desigualdad existente entre las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, el valenciano y el castellano.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución española que reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no solamente el idioma castellano sino también el propio de esa Comunidad Autónoma, modificó notablemente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio del Estado Español, de ahí que las Comunidades Autónomas con idioma cooficial propio hayan legislado en la materia, mediante leyes denominadas de normalización lingüística, a fin de fomentar el uso de la lengua cooficial (especialmente en aquellos ámbitos oficiales: Administración Pública, educación, medios de comunicación, etc.), con el objetivo de que ésta alcance cotas similares a aquellas que corresponden al castellano como idioma oficial en todo el territorio del Estado.

Esta necesidad de potenciar la presencia lingüística de la lengua valenciana en el ámbito de nuestra Comunidad y, especialmente, en la vida social y oficial de los valencianos, determina que el Gobierno valenciano se halle autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, siendo por ello la puesta en práctica de estrategias normalizadoras, calificables como el normal desarrollo de las previsiones contenidas en la Constitución Española, que considera la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España como un patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección, y en el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, por lo que la Administración Pública valenciana viene obligada a garantizar la normalización lingüística.

No obstante esto, las actuaciones adoptadas por la Administración Pública deben ser compatibles con el más absoluto respeto a los derechos de los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, que tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en todas las situaciones de comunicación que puedan darse en las relaciones tanto sociales como oficiales, sin que en ningún caso puedan ser discriminados por razón de su elección, de ahí que sean constantes las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, a la Administración Pública para que adopte cuantas medidas sean necesarias para evitar las desigualdades que puedan derivarse de factores lingüísticos o de cualquier otra índole.

En particular, este derecho a la no-discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 6.4 de nuestro Estatuto de Autonomía (“Ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua”).

Partiendo de estos fundamentos legales resulta evidente el derecho que asiste al promotor de la queja a dirigirse a la Administración Pública valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales (en este caso, el castellano fue la opción elegida).

Desde este punto de vista, la atención sanitaria que se le estaba dispensando en el Servicio de Neurofisiología del Hospital de la Plana o la información que se le estaba dando y/o requiriendo, en valenciano, y llevada a término una vez que el administrado había manifestado su voluntad de que las mismas se practicasen en castellano (que todo español tiene obligación de conocer y el derecho de usar), constituye una limitación a este derecho reconocido a los ciudadanos, y una extralimitación no justificada que esta Institución no puede amparar, ya que no se trata de “una cuestión de cortesía por parte del facultativo el hablarle en español”, sino de un imperativo legal”.

En efecto, el diseño de políticas de normalización lingüística autorizadas y plenamente legales de acuerdo con la normativa vigente, dada la necesidad existente de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la que se haya inmerso frente al castellano, encuentra como límite lógico los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a los ciudadanos de esta Comunidad cuya lengua materna es el castellano.

En definitiva, la normalización lingüística no puede ni debe conseguirse sobre la base de las infracciones de las disposiciones vigentes.

Debido a ello, la Administración, en este caso sanitaria, debe hallar, a la hora de elaborar las precisas políticas de normalización lingüística, el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso social y oficial del valenciano, devolviendo al mismo a una situación de igualdad respecto con el castellano y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

Por cuanto antecede y de conformidad con el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, formulamos a la **Conselleria de Sanidad** la siguiente **RECOMENDACIÓN**: que adopte cuantas medidas sean necesarias para lograr el respeto de los derechos lingüísticos a todos los valencianos, independientemente de cual sea su realidad idiomática, de forma que no se produzca discriminación entre ellos por razón de su lengua, y garantice que los facultativos y personal sanitario del Hospital de la Plana atiendan también en castellano a los pacientes que así lo soliciten.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la Recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana