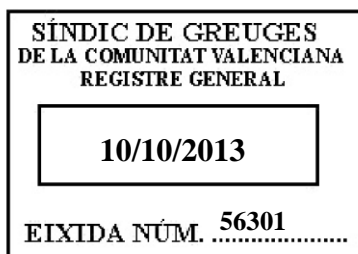




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====  
Ref. queixa núm. 1316734  
=====

**Assumpte: dret a utilitzar el valencià en els servicis públics sanitaris. Incompliment de l'obligació de resoldre.**

Hble. Sr.,

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

Substancialment exposava els fets i les consideracions següents:

- “Que, amb data 18 de desembre de 2012 va acudir a l’Hospital Comarcal de la Marina Baixa de la Vila Joiosa (Alacant), on, segons sembla, el facultatiu que el va atendre “em va impedir parlar en la llengua oficial del nostre territori”.
- Que va presentar una queixa el dia 23 de gener de 2013, i poc de temps després va rebre la resposta del Servei d’Atenció Primària.
- Que, com que estava en desacord amb algunes apreciacions de la resposta, va presentar una altra queixa amb data 1 de març de 2013, però en el moment de formular esta queixa davant el Síndic de Greuges encara no ha rebut una resposta expressa sobre això.
- Que en l’escrit esmentat va fer dues consideracions:
  - “els meus drets lingüístics van ser menystinguts. Vull un reconeixement dels fets, és a dir, no vaig poder expressar-me en la llengua que lliurement havia escollit”
  - No sé si del gerent de l’hospital o qualsevol altre responsable, però ha d’haver una condemna dels fets i una disculpa pel tracte rebut”.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 10/10/2013

Pàgina: 1

C/ Pasqual Blasco, 1 03001 - ALACANT. Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax: 965 93 75 54

<http://www.elsindic.com/>

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 alegacions 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 d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient donava compte del següent:

“El (...) va presentar una primera queixa el dia 28 de gener a l'Hospital de la Vila Joiosa, en la qual exposava la seua disconformitat amb l'atenció rebuda per part del pediatre en sol·licitar este que s'expressara en castellà per a un millor enteniment del que li succeïa a la seua filla Laia.

El dia 5 de febrer se li contesta a la queixa i en ella li demanem disculpes per la situació creada, ja que, si bé tal com reconeix el (...), els facultatius tenen dret a expressar-se en castellà, està obligat a entendre el valencià. Contrastat amb el Departament, ens confirmen que el facultatiu l'entén, si bé va sol·licitar amablement si podia parlar-li en castellà per resultar-li més senzill per a ell. Tot això es va realitzar amb el màxim respecte, sense cap mena de obligació i sent conscient del dret que emparava el pacient d'expressar-se en valencià.

La segona queixa presentada el dia u de març no es va contestar per escrit per entendre que redundava en el mateix motiu que l'anterior, en la qual ja s'havia explicat i justificat la situació. No obstant això i perquè no es tornara a produir, tot i considerant que el (...) tenia dret a ser atés en valencià amb la més absoluta familiaritat, es va canviar de pediatre per considerar més efectiva i definitiva la solució al problema.

Reiterem les nostres disculpes i assumim el nostre compromís en el compliment del dret a expressar-se en qualsevol de les dues llengües cooficials en la nostra Comunitat”.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, passem a resoldre l'expedient amb les dades que hi consten, per la qual cosa li demanem que considere els arguments que a continuació li exposem i que constitueixen els fonaments de la resolució amb què concloem.

Com sap, la Generalitat Valenciana, en compliment del mandat estatuari contingut en l'article 6 de 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 de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

L'esmentada llei va comportar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Autònoma i, especialment, la recuperació 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 llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 10/10/2013	<b>Pàgina:</b> 2

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 notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol, per això les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria, a través de lleis denominades de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial (especialment en aquells àmbits oficials: administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc.), amb l'objectiu que esta assolisca quotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial en tot el territori de l'Estat.

Esta necessitat de potenciar la presència lingüística de la llengua valenciana en l'àmbit de la nostra Comunitat i, especialment, en la vida social i oficial dels valencians, determina que el Govern valencià es trobe autoritzat per a dissenyar polítiques directament encaminades a fomentar l'ús del valencià, i per això es posen en pràctica estratègies normalitzadores, qualificables com el normal desenvolupament de les previsions contingudes en la Constitució Espanyola, que considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya com un patrimoni cultural objecte d'especial respecte i protecció, i en l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, per la qual cosa l'Administració Pública Valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística.

No obstant això, les actuacions adoptades per l'Administració Pública han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual del qual és el castellà, que tenen dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en totes les situacions de comunicació que puguen donar-se en les relacions tant socials com oficials, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció. És per això que són constants les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, a l'Administració Pública perquè adopte les mesures que siguen necessàries per a evitar les desigualtats que puguen derivar-se de factors lingüístics o de qualsevol altra índole.

En particular, este dret a la no-discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l'article 6.4 del nostre Estatut d'autonomia ("Ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua").

Partint d'estos fonaments legals resulta evident el dret que assistix el promotor de la queixa a dirigir-se a l'Administració Pública Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials (en este cas, el valencià va ser l'opció triada).

Des d'este punt de vista, l'atenció sanitària que se li estava dispensant en l'Hospital Comarcal de la Marina Baixa de la Vila Joiosa o la informació que se li estava donant i/o requerint en castellà, i portada a terme una vegada que l'administrat havia manifestat la seua voluntat que estes es practicaren en valencià constitueix una limitació a este dret reconegut als ciutadans, i una extralimitació no justificada que esta institució no pot emparar, ja que es tracta "d'un imperatiu legal".

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 10/10/2013	<b>Pàgina:</b> 3

En efecte, el disseny de polítiques de normalització lingüística autoritzades i plenament legals d'acord amb la normativa vigent, atesa la necessitat existent de recuperar el patrimoni lingüístic dels valencians de la situació de desigualtat en què es troba immers davant del castellà, troba com a límit lògic els drets reconeguts constitucionalment, estatuàriament i legalment als ciutadans d'esta Comunitat la llengua materna dels quals és el castellà.

En definitiva, la normalització lingüística no pot ni ha d'aconseguir-se sobre la base de les infraccions de les disposicions vigents.

A causa d'això, l'Administració, en este cas sanitària, ha de trobar, a l'hora d'elaborar les necessàries polítiques de normalització lingüística, el punt de just equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús social i oficial del valencià, i retornar-lo a una situació d'igualtat respecte del castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica.

Tenint en compte tot el que hem exposat més amunt, i de conformitat amb l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, formulem a la **Conselleria de Sanitat** la **RECOMANACIÓ** següent: que adopte totes les mesures que siguen necessàries per a aconseguir el respecte dels drets lingüístics a tots els valencians, independentment de quina siga la seua realitat idiomàtica, de manera que no es produïska discriminació entre ells per raó de la seua llengua, i que garantisca que els facultatius i el personal sanitari de l'Hospital Comarcal Marina Baixa, de la Vila Joiosa atenguen també en valencià els pacients que així ho sol·liciten.

Així mateix, d'acord amb la normativa citada, li agraïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació de la Recomanació que es realitza, o si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

Perquè en prenga coneixement li fem saber, igualment, que, a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat la present resolució, esta s'inserirà en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Codi de validació: *****	Data de registre: 10/10/2013	Pàgina: 4