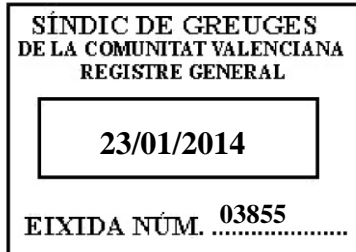




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====  
Ref. queixa núm. 1316716  
=====

**Assumpte: exclusió del valencià en servicis públics hospitalaris.**

Hble. Sr.,

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

Substancialment exposava els següents fets i consideracions:

- “Que la Conselleria de Sanitat vulnera sistemàticament la legislació respecte de la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana en els centres i servicis hospitalaris.
- Que, en este sentit, ja al novembre de 2012, a l’ambulatori del carrer Xile, de València, el van enviar amb “un volant monolingüe en castellà” al Centre d’Especialitats València Grau, i d’allà, després de fer les proves mèdiques prescrites, l’Hospital Clínic Universitari de València “També, com desgraciadament era d’esperar, únicament en castellà”.
- Que, així mateix, en el Servici d’Otorinolaringologia d’AVS del Centre d’Especialitats Pare Porta, de València, el personal d’atenció al públic empra, exclusivament, el castellà, “menyspreant els drets lingüístics dels valencianoparlants”, i tots els fullets informatius, cartelleria i retolació interior, i les citacions i noves proves estan només en castellà.
- Que ja el Síndic de Greuges es va pronunciar respecte d’això amb motiu de la queixa 1100045 i va formular una Resolució que va ser acceptada per l’Administració sanitària amb data 29 de juny de 2011 (...).

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

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 23/01/2014

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/>

- Que, a pesar de la Resolució del Síndic de Greuges, amb data 19 de juliol de 2011 se li va comunicar, per la Unitat de Documentació Clínica i Admissió de Consultes Externes, un canvi d'hora de visita en el Servei d'Otorinolaringologia redactat exclusivament en castellà.
- Que el 29 de setembre de 2011 va realitzar una comunicació de l'Administració sanitària en què se li informava que "en relació amb els fullets de citació, reconeixem que el programa informàtic està només disponible en castellà, motiu pel qual s'està treballant amb el servei d'informàtica per a crear una aplicació en valencià amb la finalitat d'aconseguir que els fulls de citació puguin imprimir-se en les dues llengües".
- Que, transcorreguts dos anys des de llavors, no han canviat les circumstàncies descrites.
- Que, finalment, amb data 30 de maig de 2013, va exigir l'enviament de la comunicació en què se li citava a consulta, així com la informació dels resultats de les proves, redactats en valencià, de conformitat amb el que preveu l'article 36.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Que tot el que s'ha exposat és, segons el parer de l'interessat, reprovable la marginació a què la Generalitat Valenciana sotmet el valencià i els valencianoparlants en els centres de salut de la Comunitat Valenciana gestionats per AVS "excepte algun cartellet testimonial".

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 a la Conselleria de Sanitat, 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, 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'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, donava compte del següent:

"... Atenent a les seues manifestacions li informem que, lamentem que a pesar del nostre internes i esforços per recolzar i promoure la utilització dels dos idiomes oficials de la nostra comunitat autònoma, en l'actualitat el programa informàtic de citacions no permetia fins al moment imprimir la informació en les dues llengües.

No obstant això, tenim incorporada extensa informació per a tràmits en ambdós idiomes, com ara fulls d'agraïments, queixes i suggeriments, lliures eleccions d'especialistes i centre, sol·licitud de segona opinió, reintegrament de despeses, consentiments informàtics, voluntats anticipades, justificants d'assistència, etc.

D'altra banda, el nostre centre permet la localització dels servicis i estades a través de cartells exclusivament en valencià; seguint amb això la protecció i respecte a la recuperació del nostre idioma.

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: 23/01/2014	Pàgina: 2

Respecte de l'ús del valencià en la comunicació del treballador amb el pacient, li informem que en l'actualitat les borses de treball de substitució de la Conselleria de Sanitat incorporen en el barem del personal eventual un nivell bàsic de l'idioma, sent posteriorment qüestió del grau de coneixement d'este, el que s'utilitze en la relació laboral.

Finalment, agraïm novament la seua comprensió i col·laboració, pel fet de que prioritats que exigien respostes immediates per la nostra part, hagen demorat el nostre objectiu d'implantar el nou model informatitzat de citació en ambdues llengües, no obstant això, quan sol·licite cita successiva en els mostradors tant del centre d'especialitats del "Grau" con de l'Hospital Clínic, pot ser-li estesa en valencià si ho desitjara, realitzant la petició en finestreta o a través del Saip".

L'interessat, a qui donàrem trasllat de la comunicació rebuda, va ratificar íntegrament el seu escrit de queixa inicial, i assenyalava l'existència d'una "voluntat decidida de seguir incomplint la legislació vigent pel que fa a les obligacions lingüístiques de la Generalitat".

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 demane que considere els arguments que seguidament li expose i que constitueixen els fonaments de la resolució amb què concloem.

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 assenyalava 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 servicí 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 la conclusion següent:

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'altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les dos 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 de 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, mitjançant 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 la legislació autonòmica davall l'empara atorgada per la Constitució, no pot però desconèixer, i de fet no ho desconeix, que l'article 14 de la Constitució estableix el principi d'igualtat, amb interdicció de totes maneres 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 dues llengües oficials” de la Comunitat Valenciana.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes anteriorment esmentats és el dret que assistix 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 estat triat.

De conformitat amb tot el que hem dit, dirigim a la **Conselleria de Sanitat i, en concret a la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient** el següent **RECORDATORI de deures legals**. Se li recorda

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> 23/01/2014	<b>Pàgina:</b> 4

l'obligació de garantir que, en els servicis públics directament dependents de l'Administració pública, tinguen el suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat, de manera que no es produísca cap discriminació ni exigència de traducció i que totes les comunicacions que li siguen dirigides a l'interessat siguen en la llengua que ell trie, és a dir, en valencià.

I **RECOMANEM** que, d'acord amb la seua disponibilitat pressupostària, promoga les actuacions necessàries per a actualitzar el programa informàtic de citacions, a fi que permeta imprimir la informació en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

De conformitat amb el que hem dit més amunt, li agraïm que ens remeta en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació del recordatori de deures legals i de la recomanació realitzada o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-les.

En transcórrer el termini d'una setmana, la present resolució serà inserida en la pàgina web de la institució.

Li agraïm per endavant l'enviament del seu informe.

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: 23/01/2014	Pàgina: 5