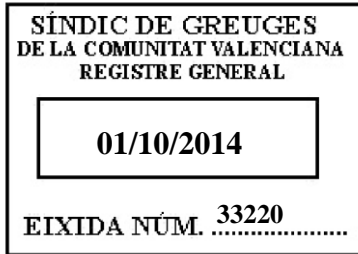




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====
Ref. queixa núm. 1408185
=====

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 fets i les consideracions següents:

- Que, amb data 27/05/2014, l'Hospital Universitari de la Ribera li va remetre una comunicació en què el citaven al servici de proves de Cardiologia, exclusivament en valencià.
- Que, amb motiu de la queixa 060275, l'interessat denunciava que va sol·licitar expressament a l'Hospital de la Ribera que totes les comunicacions se li dirigiren en valencià, i que l'Administració sanitària va informar esta institució que "es farà efectiu el seu dret a ser atés en valencià, tant de manera verbal com en la documentació que demane per escrit".
- Que la queixa 060275 va ser arxivada tenint en compte el que havia informat l'Administració sanitària.
- Que, no obstant això anterior, i davant el fet que l'Administració no havia fet efectiu el seu compromís, amb data 10/02/2006 va enviar un burofax a l'Hospital de la Ribera en què novament demanava que totes les comunicacions se li remeteren en valencià, ja que l'Administració sanitària havia fet cas omís de la seua sol·licitud, i que esta circumstància va donar lloc a la queixa 061239, que va ser arxivada quan la Direcció General d'Atenció al

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

Codi de validació: *****

Data de registre: 01/10/2014

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/>

Pacient va reiterar que “l’Hospital de la Ribera insisteix en el fet que la comunicació que s’establix amb el Sr. Enric es fa en valencià”, i per això es va determinar l’arxivament de l’expedient atès que el Sr. (...) no havia aportat cap al·legació que desvirtuara el que havia informat l’Administració.

- Que la queixa es reitera posteriorment (queixa núm. 1101648), en la qual dirigim una resolució a l’Administració sanitària i li suggerim que adopte totes les mesures necessàries per a garantir els drets lingüístics dels ciutadans, una resolució que va ser acceptada en tots el seus termes.
- Que, no obstant això anterior, amb data 3 de juny de 2014 (núm. RE 13334) l’interessat insisteix en la seua denúncia ja que havia rebut una comunicació de data 27 de maig de 2014 del Servei d’Administració i Gestió de Pacients exclusivament en castellà, tot i que, com hem dit, ha estat reivindicant a l’Hospital de la Ribera el seu dret a elegir la llengua cooficial en què vol relacionar-se amb l’Administració sanitària, en este cas, el valencià.

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 donarem 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 directora general d’Ordenació, Avaluació, investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, donava compte del següent:

“I.- Amb data 11 de febrer de 2006 es va rebre, pel Servei de Gestió i Admissió del Pacient de l’Hospital Universitari de la Ribera, una reclamació per la qual el pacient Enric Ramiro i Roca sol·licitava que per part de l’Hospital Universitari de la Ribera li fossin remeses totes les comunicacions i citacions mèdiques en l’idioma valencià. Tramitada la seva reclamació, el mateix Servei al qual es va dirigir el pacient, va contestar a la seua queixa amb data 20 de febrer de 2006 i manifestava que no hi havia cap problema a dirigir-se al reclamant en valencià, en ser aquest un idioma oficial de la Comunitat Valenciana, reconegut com a tal en el nostre Estatut d’Autonomia. Hem de manifestar que tant la contestació com el posterior requeriment de documentació se li va fer al pacient en valencià.

II.- Ribera Salut II UTE Llei 18/82, en compliment del que disposa la Llei 1/1983, de 23 de novembre, d’ús i ensenyament del valencià, no té cap inconvenient a dirigir-se al pacient Enric Ramiro i Roca en valencià i poder oferir-li suport de traducció lingüística si així calgués pel mateix pacient; ni tampoc hi ha cap inconvenient que l’esmentat pacient pugui comunicar-se tant a nivell oral com per escrit amb qualsevol Servei o personal (sanitari i no sanitari) de l’Hospital Universitari de la Ribera d’acord amb l’esmentada Llei 1/1983, de 23 de novembre”.

L’interessat, a qui donarem trasllat de la comunicació rebuda, va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa en què denunciava l’incompliment sistemàtic de la Conselleria de Sanitat de respectar el seu dret a elegir la llengua

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

Codi de validació: *****

Data de registre: 01/10/2014

Pàgina: 2

cooficial -en este cas, el valencià- en què vol relacionar-se amb l'Administració sanitària.

En conseqüència, i una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, li demanem que considere els arguments que seguidament li exposem i que constitueixen els fonaments de la resolució amb què concloem.

Com vosté sap, la Generalitat Valenciana, en compliment del manament 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 de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

La citada llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Valenciana i, especialment, la recuperació del valencià, definit com "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.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament 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; és per això que les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria, mitjançant 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 cotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial en tot el territori de l'Estat.

Esta necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià 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, per això la posada en pràctica d'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 a 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.

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").

Per la seua banda, i en l'àmbit de les relacions oficials, este principi general de no-discriminació es concreta, en l'article 11 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, en el dret que assistix cada ciutadà a triar, en les actuacions iniciades a instància de part, la llengua en la qual desitgen que

l'Administració els comuniquen aquells aspectes que els interessin, i en les actuacions iniciades d'ofici, en el dret a indicar la llengua en la qual desitgen que l'Administració es comuniqui amb ells, siga quina siga la llengua en la qual esta haguera estat iniciada. Amb tot això, a més a més, es reitera el mandat contingut, a escala estatal, en l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments administratius.

Partint d'estos fonaments legals, resulta evident el dret que assisteix el promotor de la queixa a sol·licitar que les comunicacions practicades per l'administració siguen portades a terme en la llengua sol·licitada (en este cas, el valencià). Des d'este punt de vista, la realització de comunicacions exclusivament en castellà portades a terme una vegada que l'administrat ha manifestat la seua voluntat que les dites comunicacions es practicaren en valencià, constituïx una limitació del dret reconegut als ciutadans i, per tant, una extralimitació no justificada en el disseny de les polítiques de normalització.

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 la qual es troba immers davant el castellà, troba com a límit lògic els drets reconeguts constitucionalment, estatutàriament i legalment als ciutadans d'esta comunitat. En definitiva, la normalització lingüística no pot aconseguir-se ni ha de fer-ho sobre la base de la infracció de les disposicions vigents.

Per tot això, l'Administració pública 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 amb el castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica. Un punt d'equilibri que, la majoria de vegades, es trobarà en la remissió de documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletra més gran o negreta) del valencià, amb la finalitat d'assolir els objectius de normalització.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, i amb l'art. 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, **SUGGERIM a la Conselleria de Sanitat** que, en casos com el que ens ocupa, adopte totes les mesures que siguen necessàries per a garantir, en tot cas, el respecte dels drets lingüístics dels valencians, de conformitat amb la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana, de manera que ningú pugui ser discriminat per raó de l'opció triada (valencià o castellà) i, concretament, que d'ara endavant atenga el dret del Sr. (...) a ser atès en els servicis sanitaris en valencià, i que totes les comunicacions que li siguen dirigides respecten el seu dret lingüístic a elegir el valencià en les seues relacions amb l'Administració de sanitat.

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 si accepta el suggeriment que fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-lo.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 4

En transcórrer el termini d'una setmana, al qual es fa referència en el paràgraf anterior, esta resolució serà inclosa 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 https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 5