



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Agència Valenciana de Salut
D. G. de Qualitat i Atenció al Pacient
Misser Mascó, 31
VALENCIA - 46010 (València)

=====
Ref. queixa núm. 105524
=====

Assumpte: dret dels ciutadans a elegir la llengua.

Hble. Sr.,

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

Substancialment exposava els fets i les consideracions següents:

- “Que cap a la una de la matinada del passat dia 29 es va posar en contacte, a causa d’una urgència mèdica, amb el número 112 i el metge que havia d’avaluar l’estat mèdic d’una malalta.
- Que, quan va començar a explicar els símptomes va ser interromput pel metge, que el va instar a expressar-se en castellà.
- Que és conscient de l’obligació de conèixer el castellà, però que creu que “en un cas d’emergència i tenint en compte que ell és una persona analfabeta i de 80 anys, li ix la seua llengua materna, que és el valencià”, per això considera que en un cas de vida o mort, el temps i les explicacions, tan exactes com siga possible, són fonamentals.
- Que no obstant això anterior, el metge el va derivar al Centre de Salut La Fàbrica, d’Alcoi, on l’incident es va repetir, ja que el zelador que el va atendre telefònicament “va demorar més de 30 minuts l’enviament d’una ambulància, ja que no entenia la numeració del DNI de la pacient en valencià”.
- Que considera que com a administrat té dret a expressar-se en valencià en el territori de la Comunitat Valenciana, i més concretament en una localitat, Alcoi, definida en la Llei d’ús i ensenyament del valencià com a territori de predomini lingüístic valencià. Per això, les persones encarregades d’atendre el públic en l’Administració Pública Valenciana han de tenir els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.”

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 l'Agència Valenciana de Salut donava compte del següent:

“... Segons conversació telefònica amb la seva Institució, va ser la Sra. (...) la persona que va demanar atenció sanitària en la localitat d'Alcoi, dons be, no consta cap dada sobre la pacient Sra. (...).

Tampoc consta en el Sistema d'Informació Poblacional (SIP) dades sobre esta persona, ni hi ha constància que haja sol·licitat atenció sanitària en cap centre sanitari d'Alcoi, per lo que lamentem no poder oferir informació sobre el que ens comenta al respecte.

Donem així compliment al que estableix l'art. 19.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre del Síndic de Greuges i les obligacions concretes per les Administracions Públiques.”

L'interessat, a qui li vam donar trasllat de la comunicació rebuda, va formular les següents al·legacions:

“ En relació a la Queixa núm. 105524, he comprovat que segons l'informe que l'Agència Valenciana de Salut us ha remès, no té constància de la persona que va ser ATESA JA QUE EL SEU NOM ÉS HERON, la malalta NO és (...) com esmenta el susdit informe, sinó (...), DNI i el SIP núm. Per la qual cosa els pregue que els tornen a requerir l'informe amb el nom correcte.”

Tenint en compte les al·legacions formulades per l'interessat, i per a millor proveir, vam demanar a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, una ampliació del seu informe inicial, a fi que fera constar si el 29 de juny de 2010, en el servici 112, i posteriorment en el Centre de Salut “La Fàbrica” d'Alcoi, es van produir els fets denunciats pel promotor de la queixa, i si amb motiu de sol·licitar assistència mèdica per a la Sra. (...), el metge que havia d'avaluar el seu estat el va instar a expressar-se en castellà, i si l'esmentada circumstància es va reproduir posteriorment quan el zelador del Centre de Salut “La Fàbrica” també va manifestar no entendre el valencià.

La comunicació rebuda de l'Agència Valenciana de Salut va informar el Síndic de Greuges, en síntesi, que després de realitzar una investigació sobre els fets denunciats no els havia estat possible confirmar-los ja que *“... el volum diari de persones que són ateses ho complica extraordinàriament. No obstant això, reiterem les disculpes a la Sra. (...) pel que succeix.”*

L'interessat, a qui vam traslladar de la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació, per la qual cosa procedim a resoldre l'expedient amb les dades que hi

estan, per la qual cosa li demane considere els arguments que a continuació li expose i que constitueixen el fonament de la Resolució amb què concloem:

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, hem de concloure que no ha estat possible determinar la realitat dels fets denunciats davant d'esta institució, tenint en compte que l'interessat no ha aportat, en via d'al·legacions, cap dada que desvirtue el que s'ha informat per l'Administració sanitària.

No obstant això, el Síndic de Greuges com a defensor dels drets lingüístics dels valencians, no pot sinó fer una reflexió sobre la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

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.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 7, dins el títol I, estableix el que segueix:

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.

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 la conclusion següent:

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.

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 de Qualitat i Atenció al Pacient el sigüent RECORDATORI** de deures legals. Se li recorda 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 produïska cap discriminació ni exigència de traducció.

RECOMANACIÓ perquè adopte les mesures necessàries en l'àmbit de les seues competències o s'inste l'òrgan competent perquè, en tot cas, es garantisca el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les instal·lacions on es van produir els fets objecte de la queixa, en els termes de l'anterior recordatori de deures legals.

D'acord amb la normativa citada, li agraiïm que ens remeta en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació del recordatori de deures legals que es fa o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

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

Atentament,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana