



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>05/02/2016</b>
EIXIDA NÚM. <b>02610</b>

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Misser Mascó, 31-33  
VALENCIA - 46010 (València)

=====  
Ref. queixa núm. 1513017  
=====

**Assumpte: Dret a rebre les comunicacions oficials en valencià.**

Hble. Sra.,

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

Substantialment manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que "... el Servei de Salut i l'Hospital de la Ribera no m'envien la informació en valencià; malgrat que l'article seté de l'Estatut d'Autonomia del País Valencià va encomanar a la Generalitat garantir l'ús normal y oficial tant del castellà com del valencià, que imposa als poders públics autonòmic i local l'obligació de conèixer i utilitzar les dos llengües oficials, sense que pugua prevaldre l'una sobre l'altra."
- Que "... la llei d'ús del Valencià dictamina en el seu article segon que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat i també de les administracions i corporacions municipals, així com de les empreses públiques que hi depenen. A més, els criteris sobre l'ús del valencià aprovats pel consell, coneguts com Declaració d'Ares del Mestre, d'1 d'Octubre de 2003, indiquen que "els fullets informatius, les pàgines web, els anuncis i les revistes s'hauran de fer, principalment en 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 estar registrat de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la llei esmentada, a la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública a fi de contrastar les al·legacions formulades pels interessats, i per demanar que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit, i que fera extensiu el seu informe a concretar, si s'escau, les previsions existents perquè la informació de referència poguera estar en valencià.

La comunicació rebuda de la Conselleria de Sanitat, donava compte del següent:

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 05/02/2016	<b>Pàgina:</b> 1
C/ Pasqual Blasco, 1 03001- ALACANT Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax: 965 93 75 54 www.elsindic.com correu electrònic: consultas_sindic@gva.es twitter: @elSindic		

«Com a resposta a la seua sol·licitud d'informació sobre l'escrit firmat pel (...), que fa referència a què el servei de salut i l'Hospital de la Ribera no envia la informació en valencià, li comuniquem que segons els esbrinaments realitzats a través del servei d'admissió, comunicació i sistemes, s'estan estudiant les mesures a adoptar per a resoldre estos fets».

L'interessat, a qui donàrem trasllat de la comunicació rebuda, va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa, per la qual cosa resollem l'expedient amb les dades que hi consten i que constitueixen els fonaments de la resolució amb què concloem.

Pel que fa a la qüestió plantejada en esta queixa, esta institució ha instat la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, en nombroses ocasions, perquè adopte les mesures escaients per tal de garantir, en tot cas, el dret del Sr. (...) a ser atés en els servicis sanitaris de l'Hospital de la Ribera en valencià, i que considerara el seu dret al fet que totes la comunicacions que li foren dirigides, respectaren el dret a triar el valencià en les seues relacions amb l'Administració sanitària.

En este sentit, i després de consultar els arxius d'esta institució, ens consta que ja en la queixa 2006/00275 l'interessat informava al Síndic de Greuges que havia comunicat expressament, mitjançant un burofax dirigit a l'esmentat hospital, que totes les comunicacions que li foren remeses estigueren en valencià, i que esta Administració no havia fet cap cas a la seua petició; és per això que esta institució va admetre a tràmit una nova queixa del Sr. (...), amb el número de referència 2006/1239. La mateixa pretensió va motivar la queixa 2014/08185, i va continuar l'actitud i l'incompliment d'allò informat, en els tres expedients referits, i el compromís que la petició de l'interessat seria atesa, una circumstància esta que no pot ser emparada per esta institució com a garant dels drets lingüístics dels valencians.

És per això que hem d'informar-lo que, 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.

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

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 05/02/2016

Pàgina: 2

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 comuniqui 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 assistix el promotor de la queixa a sol·licitar que les comunicacions practicades per l'administració sanitària 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 practiquen 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, **RECOMANEM a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública** 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 del Sr. (...), de conformitat amb la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana, de manera que no puga ser discriminat per raó de l'opció triada (valencià ) i, concretament, que d'ara endavant atenga el seu dret a ser atés 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.

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