

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2502781

Matèria Drets lingüístics

Assumpte Presentació de queixes en l'àmbit de la Conselleria de Sanitat. Relació de centres de salut en castellà.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte d'esta queixa ha sigut el desacord de la persona amb el fet que en la [web de queixes](#) de la Conselleria de Sanitat els formularis no apareguen redactats en valencià. Li ha presentat una reclamació/queixa. Adjunta imatge per a provar que el nom dels centres està només en castellà i amb faltes d'ortografia.

Admesa a tràmit la queixa, sol·licitem a la Conselleria de Sanitat informació sobre les seues previsions per tal que els noms dels centres de salut (com a part del procediment de queixes en la pàgina referida per la persona interessada) puguem publicar-se també en valencià.

La Conselleria va rebre este acte el dia 01/08/2025. No hem obtingut contestació dins del termini d'un mes ni sol·licitud justificada per a la seua ampliació.

Per això, el 29/09/2025 emetérem [Resolució de consideracions](#) a la Conselleria de Sanitat en què li recordàvem el deure de col·laboració amb el Síndic i li recomanàvem que adoptara les mesures necessàries perquè els noms dels centres de salut (com a part del procediment de queixes en la pàgina referida per la persona interessada) es publiquen també en valencià.

La Conselleria va rebre este acte el 30/09/2025. No hem obtingut contestació dins del termini d'un mes.

El dia 01/10/2025 hem rebut [l'informe inicial](#) de la Conselleria en què exposava:

(...) la Conselleria (...) disposa d'aproximadament de huitanta aplicacions corporatives, en diferents fases de maduresa tecnològica i funcional. (...) els vint-i-quatre departaments de salut utilitzen un conjunt heterogeni d'aplicacions pròpies en el seu àmbit de gestió. Respecte al seu estat de maduresa i les possibilitats d'adequació als criteris lingüístics de la Generalitat Valenciana, podem classificar totes les aplicacions en tres grans blocs:

A) Aplicacions modernes, que tenen entitat corporativa pròpia i són usades diàriament pels professionals sanitaris en els diferents àmbits d'atenció sanitària. En la seua gran majoria complixen amb els requisits lingüístics, si bé, poden existir determinades parts o mòduls amb major antiguitat que necessiten migrar-se tecnològicament i adaptar-se lingüísticament. Estes aplicacions seran evolucionades i adaptades als requisits lingüístics conforme es liciten els nous contractes que donen suport a estes. Els terminis per a la seua completa adaptació s'estimen entre sis i dotze mesos, a partir de l'adjudicació dels respectius contractes de suport.

B) Aplicacions amb un alt grau d'obsolescència, l'ús de la qual està delimitat a un determinat àmbit geogràfic o assistencial. En la seua majoria no complixen amb els

requisits lingüístics, però el seu cicle de vida està arribant al seu termini i es troben en situació de manteniment bàsic, a l'espera de desenvolupar aplicacions corporatives noves que les substituïsquen o de migrar les seues funcionalitats a altres aplicacions corporatives vigents. La inversió en estes aplicacions suposaria un gran desemborsament econòmic i una gran càrrega de contractació administrativa, i les modificacions es perdrien en un termini de temps relativament curt, desviant recursos que poden utilitzar-se per a la seua substitució planificada. Els terminis per a la seua substitució són diversos i depenen en gran manera de la disponibilitat de recursos i dels temps de contractació administrativa.

C) Aplicacions pròpies dels departaments de salut que se substituiran per aplicacions d'àmbit corporatiu. Tenen distint grau de compliment lingüístic i una gran varietat de tecnologies subjacents. (...) seran absorbides per projectes corporatius de gran envergadura en el marc de l'Estratègia de Salut Digital, homogeneïtzant la tecnologia i funcionalitat en tots els departaments de salut. Açò generarà un gran estalvi econòmic i facilitarà el manteniment d'estes aplicacions, amb la qual cosa es permet estendre un determinat requisit, com pot ser el lingüístic, de manera ràpida i global a tota la xarxa assistencial. La inversió en estes aplicacions llevaria recursos de l'objectiu major, i les modificacions no podrien aprofitar-se en el procés de substitució. En este cas, els terminis per a la seua adequació són diversos, ja que els grans projectes destinats a substituir-les s'implanten de manera progressiva departament a departament, fins a la seua extensió a tota la xarxa.

La persona al·lega que, després de quasi dos anys queixant-se per la vulneració dels seus drets lingüístics, la Conselleria s'excusa en terminis que no garantixen el seu dret a rebre la comunicació en la llengua que ha triat.

El 02/12/2025 la Conselleria ha emés informe respecte a les nostres recomanacions en el qual exposava:

(...) esta Conselleria, accepta les recomanacions i, com a mesura adoptada se va a substituir el catàleg de recursos corporatius (CRC), aplicació informàtica que es va desenvolupar fa molts anys i no contempla la incorporació de títols ni la doble llengua per un nou servidor que permetrà disposar del catàlegs en les dos llengües oficials, tant castellà com valencià.

La previsió és que al llarg de 2026 el Servidor terminològic continga, entre altres, el catàleg de departaments de salut en les dos llengües i així qualsevol aplicació de la Conselleria pugua fer-ne ús. Així, en la web de queixes de la Conselleria de Sanitat es mostrarà la versió curta del descriptiu dels departaments de salut en la llengua elegida per l'usuari.

Conclusions de la nostra actuació:

La declaració de la Conselleria de Sanitat acceptant la nostra recomanació, de manera que «al llarg del 2026» els noms dels centres de salut es publicaran també en valencià, resulta insuficient.

Este compromís és tan abstracte que no pot ser considerat com una acceptació efectiva de la nostra recomanació. Donar-la per acceptada implicaria considerar admissible que, d'ací a un any, la situació fora la mateixa.

En definitiva, la Conselleria de Sanitat ha vulnerat:

D'una banda, el dret de la persona a utilitzar el valencià en la seua relació amb la Conselleria i que esta li facilite l'esmentat dret (article 13 c) i e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques), en relació amb el deure que els impresos, formularis i models oficials que hagen d'utilitzar els poders públics a la Comunitat Valenciana estiguen redactats de forma bilingüe (article 30.4 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre de 1983, d'ús i ensenyament del valencià).

D'una altra, ha vulnerat el seu deure de col·laboració amb el Síndic de Greuges, perquè no ha donat resposta dins de termini al nostre requeriment d'informació inicial ni ha sol·licitat l'ampliació del termini per a fer-ho. Tampoc ha donat resposta dins de termini a les nostres consideracions. Així (article 39.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic del Greuges de la Comunitat Valenciana; Negativa a col·laborar):

Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
- b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Sanitat no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 29/09/2025. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i declarem la vulneració dels drets de la persona i l'incompliment del deure de col·laboració per part de la Conselleria de Sanitat. Acordem la publicació i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana