



Proposta de creació d'un protocol per a garantir l'atenció en valencià a la Salut Pública valenciana

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

PAÍS VALENCIÀ

Per què és important atendre en valencià?	3
Objectius	4
Destinatari	5
Línies guia a un protocol de foment del valencià i garantia dels drets lingüístics	5
a) Actuacions encaminades a la seguretat lingüística	5
b) Gestió de l'atenció per qui no parla el valencià però l'entén o per qui no el parla ni l'entén	6
c) Gestió de queixes lingüístiques	7

La gestió de la cooficialitat lingüística en un àmbit com el de la Salut pot generar dificultats afegides a altres administracions. Al fet que a cap resident MIR s'exigeixi capacitat lingüística, s'hi afegeix la manca de regulació existent fins ara i, per si no fora poc, la contractació d'urgència de personal sanitari que no coneix el valencià ni el castellà.

És previsible que amb la nova Llei de funció pública es permeta augmentar la capacitat lingüística d'una part important del personal sanitari, quan es desenvolupe reglamentàriament.

Independentment d'aquests canvis, **i siga quin siga l'estat de la competència lingüística, els poders públics valencians tenen el dret de garantir l'atenció en valencià i no discriminar per raó de llengua.**

Per tant, la clau sempre serà la gestió lingüística transversal, analitzar els recursos dels quals es disposa i considerar l'atenció en valencià com una de les prioritats.



Per què és important atendre en valencià?

L'atenció en valencià garanteix la igualtat de tracte als dos grups lingüístics autòctons de la Comunitat Valenciana: els valencianoparlants i els castellanoparlants. La desigualtat de tracte en favor d'una de les comunitats lingüístiques es percep com una discriminació estructural.

En paraules de l'actual Defensor del Poble espanyol, en resposta a una dilació de l'Agència Tributària per garantir l'atenció en valencià: "El uso de las lenguas cooficiales alcanza a la dignidad de las personas, **la elección por un contribuyente de una lengua cooficial tiene relación directa con sus derechos fundamentales y con el libre desarrollo de la personalidad, y resulta que la dignidad, los derechos fundamentales y el libre desarrollo de la personalidad son, nada menos, que fundamento del orden político y de la paz social (artículo 10 de la Constitución)**".

Convé destacar que l'Alt Comissionat de Minories de l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa assenyalava una raó pràctica per a la garantia plena dels drets lingüístics que és aplicable als parlants de valencià¹: "**Quan es tenen en compte les preocupacions legítimes tant de les majories com de les minories sobre l'ús de la llengua, les tensions es redueixen considerablement.** Les dues parts han de comprometre's i reconèixer els drets i responsabilitats de l'altra. Això es pot aconseguir mitjançant esforços per garantir el multilingüisme a tota la societat i mitjançant mesures positives en lloc de punitives. **Promoure una llengua a costa d'altres pot ser una font considerable de tensió interètnica.** L'alt comissari **aconsella sovint als estats que vetllin pel respecte dels drets de les llengües minoritàries**".

A més, és important de tindre en compte que els poders públics tenen el deure de promoure el valencià per a aconseguir una equiparació d'usos lingüístics que han anat reculant per diverses dinàmiques socials, econòmiques i polítiques de castellanització de la població valencianoparlant, que posen en perill el manteniment d'aquesta llengua o, si més no, d'una part important i sovint prestigiada dels usos.

¹ OSCE (2021). *Minority and majority languages* [en línia a: <https://www.osce.org/hcnm/107883>]

Què ens indica la normativa?

Al territori de la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'Autonomia empara el dret de conèixer i emprar el valencià (art. 6.2) i **prohibeix la discriminació per raó de llengua oficial emprada** (art. 6.4). La Llei d'ús i ensenyament del valencià (art. 2 i 10) estableix el dret dels ciutadans de relacionar-se amb la Generalitat en valencià, incloses les relacions orals. Segons aquesta llei, **tant el personal de les administracions com el que presta serveis públics i es relaciona amb la ciutadania hauria d'acreditar un coneixement suficient del valencià.**

La nova Llei de funció pública, que preveu la capacitació pública del personal de les administracions valencianes, també estableix, en l'article 76.k, com a dret individual "la **no-discriminació** per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe o orientació sexual, religió o conviccions, opinió, discapacitat, diversitat funcional, edat, **llengua** o qualsevol altra condició o circumstància personal o social".

Igualment, l'article 72.b, sobre "classes i prescripció de les faltes" de la Llei 55/2003, Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut, determina com una falta molt greu: "b) Tota actuació que supose discriminació per raons ideològiques, morals, polítiques, sindicals, de raça, llengua, gènere, religió o circumstàncies econòmiques, personals o socials, tant del personal com dels usuaris".

Convé destacar, finalment, que la legislació estatal preveu que cal garantir l'atenció en totes les llengües oficials del territori.

OBJECTIUS

- Millorar progressivament la qualitat de la sanitat valenciana
- Garantir l'accés a la sanitat de tota la ciutadania
- Fer de l'administració de salut un referent en el foment del valencià
- Prevenir les discriminacions lingüístiques i la seua reiteració
- Dotar el Departament de Salut d'eines d'actuació davant els casos de discriminació o vulneració de drets lingüístics
- Respondre les queixes dels usuaris de la sanitat de forma eficient i assertiva
- Establir unes eines útils per a aconseguir que la llengua siga d'ús corrent en els centres de salut i que els parlants de valencià s'hi senten atrets.

Destinataris

El protocol serà una eina pròpia de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Generalitat Valenciana. Tanmateix, se n'estableixen com a persones destinatàries tots aquells operadors sanitaris que treballen en l'atenció al públic des del sistema de salut.

Línies guia per a un protocol de foment del valencià i garantia dels drets lingüístics

a) Actuacions encaminades a la seguretat lingüística

Com indica Vicenta Tasa², la tradició en el domini lingüístic català, representada pels estudis dels sociolingüistes Branchadell i Bodoque, és definir la **seguretat lingüística** com "aquelles situacions en què **tot i l'existència de situacions de llengües en contacte** en un territori determinat, **la legislació dels drets lingüístics, les polítiques públiques efectives i el suport social** a les llengües minoritàries o minoritzades fa possible que els parlants d'aquestes llengües puguen viure essencialment en la pròpia llengua i **tinguen seguretat de no patir cap mena de pressió social, violència legal o estrés a l'hora d'usar la seua llengua**".

Per tant, **l'objectiu d'aquest protocol no ha de ser el de limitar-se als pacients més militants**, sinó el de garantir **que els usuaris que tinguen el valencià com a llengua habitual i opció lingüística es puguen sentir plenament habilitats per a parlar en la seua llengua**. Convé evitar que els ciutadans es reprimisquen dels drets de parlar i escriure en valencià perquè detecten que els pot ser un inconvenient.

² Tasa Fuster, Vicenta (2019). *Contra la dominació lingüística: seguretat vs. jerarquia*. A: Revista Llengua i Dret blog.

Amb aquesta finalitat es fan les següents propostes:

- Augmentar la capacitat lingüística del personal posant com a prioritats les persones que tenen atenció l'usuari.
- Aprovar en cada administració un pla de gestió anual. Es poden prendre com a referència els que elabora el Departament de Cultura i Política Lingüística del govern basc³. Aquest pla de gestió hauria d'incloure:
 - + Perfils lingüístics del centre, adequats a la situació sociolingüística de l'àrea de salut.
 - + Formació prevista (preferiblement vinculada a incentius a la carrera professional).
 - + Incentius a la carrera professional
 - + Recordar dues o tres vegades l'any a les plantilles l'existència dels plans d'ús del valencià.
 - + Avaluació dels resultats del pla.
 - + Preveure un organisme de traduccions eficaç per a poder abastir de textos en valencià totes les unitats.
 - + Elaborar enquestes d'atenció dels pacients valencianoparlants.
- Millorar el paisatge lingüístic en valencià.
 - + Retolació informativa.
 - + Atenció virtual.
 - + Atenció telefònica (salutació inicial i contestadors automàtics)
- Informar dels drets lingüístics en la cartellera.
 - + Reconèixer el dret lingüístic en els decàlegs de drets dels pacients.
 - + Informar de les possibles vies de reclamació.
- Fomentar l'adquisició del valencià entre companys.
 - + Organitzar voluntariat lingüístic.

³ Planes de Euskera, Modelos de Plan de Euskera (2021). A: Euskadi.eus Departamento de Cultura y Política Lingüística. [Disponible en línea a: <https://www.euskadi.eus/informacion/modelos-de-plan-de-euskera/web01-a2euplan/es/>]

b) Gestió de l'atenció per qui no parla el valencià però l'entén o per qui no el parla ni l'entén



Com s'ha dit adés, no tot el personal dels serveis públics de salut es troba, des d'un primer moment, capacitat per a tindre una conversa en valencià. En este sentit es proposa:

- Sempre que siga possible, i quan les necessitats assistencials ho permeten, almenys un dels professionals que, conjuntament, fan la consulta de medicina i infermeria ha de ser competent en valencià.
- Abans d'iniciar l'atenció, incloure el "bon dia" en la frase de salutació per a garantir la possibilitat de ser atés en valencià.
- En cas que el pacient s'adreça en valencià al personal sanitari:
 - + En cap cas se li demana al pacient que canvie al castellà.
 - + En cas que es trobe disponible algun professional valencianoparlant s'oferirà a l'usuari ser atés normalment en valencià, en la consulta sanitària.
 - Si el professional entén el valencià i el pacient prioritza ser atés per la mateixa persona, el professional pot indicar-li que no té cap problema per a entendre el valencià.
 - + En cas que no estiga disponible en la consulta un professional amb competència lingüística en valencià, s'oferirà al pacient la possibilitat de ser atés per un altre professional sanitari competent en valencià, que si cal pot actuar com a traductor.
 - + En el cas improbable que aquesta segona opció no estiga disponible, o si el pacient es mostra en desacord amb el fet de no ser atés normalment en valencià, se li ha d'oferir una nova visita amb la major brevetat possible, amb un sanitari especialista que siga competent en valencià. També se li ha d'indicar on pot adreçar-se per a manifestar una queixa sobre l'atenció lingüística rebuda.

c) Gestió de queixes lingüístiques

Com s'ha dit, convé que els drets lingüístics estiguen ben comunicats, però també la possibilitat de queixar-se quan l'atenció lingüística falle. Es proposa, quan es reba una queixa sobre la qualitat de l'atenció lingüística:



- Establir canals efectius per a la interposició de queixes i reclamacions.
- Informar la persona que ha interposat la reclamació de l'òrgan de gestió dels terminis de resolució i la fi de la via administrativa i possibilitat d'accedir als jutjats i tribunals.
- Investigar els fets i causes que l'han originat, sempre amb especial atenció al dret a la protecció de dades i a la intimitat dels pacients i usuaris.
 - + Donar la possibilitat de contradicció al professional objecte de la queixa.
 - + Documentar el procediment.
 - + Respondre amb proporcionalitat a la gravetat dels fets: no és el mateix denunciar una absència de documentació en valencià que una manca de correspondència en la llengua del pacient. Cal identificar amb precisió les queixes que manifesten una negativa d'atenció o aquelles que, a més, afegeixen un comportament vexatori cap a l'usuari pel fet de voler parlar valencià.
- En oferir resposta, evitar distorsionar els fets, minimitzar-ne la importància o informar erròniament sobre els drets lingüístics.
- Planificar les mesures adequades per a prevenir que la situació no es refereixi: mesures cautelars (com ara canvis de professionals de referència), expedients informatius i sancionadors, compensacions als usuaris i garantia de canvi de professional assignat.
- Si són fets provats, caldrà dotar-se de les advertències i incoació de faltes tipificades com a lleus, greus o molt greus, segons la normativa autonòmica i estatal de referència (vegeu l'apartat "Què ens indica la normativa?").

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

PAÍS VALENCIÀ

Plataforma per la Llengua País Valencià
Carrer de les Garrigues 1, 5é, pta. 12
46001 (València)
Tel.: 960 04 41 76
paisvalencia@plataforma-llengua.cat
www.plataforma-llengua.cat/paisvalencia