

Capacitació lingüística del personal sanitari

D'acord amb el que estableix l'article 33, apartat 1, de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística i aquest dret de les persones a utilitzar la llengua oficial que elegeixin obliga les administracions públiques.

Igualment, l'article 34 del text estatutari estableix que totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició d'usuàries dels serveis, entre els quals hi ha els sanitaris.

La Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, per garantir el dret d'opció lingüística de la ciutadania ha establert en l'article 11.1 que el personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya han de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que els faci aptes per desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

Les persones usuàries dels serveis sanitaris públics tenen dret a ser ateses oralment i per escrit a Catalunya en la llengua oficial que elegeixin

Per fer efectiva la capacitació lingüística del personal al servei de les administracions públiques, el text legal ha imposat al Govern de la Generalitat el deure de garantir l'ensenyament del català al personal no només de l'Administració de la Generalitat, sinó també al de les corporacions locals, de les universitats públiques i de l'Administració de justícia de Catalunya, i també el foment de mesures de formació continuada d'aquest personal.

Amb la mateixa finalitat, aquesta norma estableix que en el procés de selecció per a accedir a les places de personal de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local i de l'administració i

serveis de les universitats, inclòs el personal laboral, s'ha d'acreditar el coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita en el grau adequat a les funcions pròpies de les places de què es tracti en els termes establerts per la legislació de funció pública.

En l'àmbit de la prestació dels serveis públics sanitaris, els darrers anys han sovintejat les queixes relatives a la manca d'informació i de documentació, tant oral com escrita, en una o altra llengua oficial, però l'any 2009 es van rebre a la institució diverses queixes relatives a la vulneració del dret dels pacients catalanoparlants a ser atesos en la llengua pròpia, ja que es van haver d'adreçar als facultatius en castellà per aconseguir ser atesos.

Les administracions han de garantir la capacitació lingüística dels prestadors dels serveis sanitaris públics

En aquests casos, els responsables dels serveis mèdics on van tenir lloc les incidències, les van atribuir a la contractació de metges estrangers –d'una forma perfectament legal dins de la normativa actual, però amb un desconeixement de la llengua catalana i en procés d'adaptació cultural– com a conseqüència de la manca de professionals sanitaris a Catalunya.

El Departament de Salut, per mitjà de l'Institut d'Estudis de la Salut, va elaborar l'any 2008 el Programa d'acollida de professionals estrangers. Aquest programa, com a proposta formativa, es basa, d'una banda, en coneixements relacionats amb els aspectes jurídics, legals i del sistema de salut, drets i deures dels pacients, comunicació metge-pacient, etc. i, d'altra banda, en la facilitació del procés d'integració en el lloc de treball mitjançant una autorització activa, incloent-hi el treball del coneixement de la llengua catalana.

Tanmateix, ateses les disposicions de l'article 11 de la Llei de política lingüística, esmentada més amunt, el Síndic va considerar oportuna l'obertura d'una actuació d'ofici enguany per conèixer les mesures adoptades pel Departament de Salut sobre la capacitació lingüística del personal sanitari estranger.

Queixes 01229/2009 i 01382/2009

En el cas de les queixes 01229/2009 i 01382/2009 els promotors es mostraven disconformes amb la resposta que els havien facilitat els Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i Fundació Salut Empordà, respectivament, quan s'hi van adreçar per manifestar els seu descontentament pel fet d'haver estat instats a parlar en castellà als metges que els van atendre, tant a l'Hospital de Palamós, en què la persona interessada va ser instada tant per una metgessa com per una infermera perquè parlés en castellà i va observar que per megafonia es feien els anuncis en castellà, com a l'Hospital de Figueres, en què el promotor va ser interromput per la metgessa, a qui va començar a explicar en català el seu estat de salut, i ella va al·legar que tenia problemes per entendre'l.

En el primer cas, la persona interessada va adreçar una reclamació a Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà i es mostrava disconforme amb la resposta de la responsable de la Unitat d'Atenció al Ciutadà, que, si bé manifesta que d'acord amb el Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris el català és la llengua pròpia de totes les institucions de Catalunya, va excusar les incidències relatades en la contractació de metges estrangers, d'una forma perfectament legal dins de la normativa actual, tot i que, malauradament, aquestes persones no tenen coneixement del català.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2010. Per accedir-hi [clica aquí](#).