

Instrucció 02/2024

Mesures dirigides a promoure el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)

Àmbit

Servei Català de la Salut

Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)

Assumpte

Mesures dirigides a promoure el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)

Índex

1. Exposició de motius
2. Àmbit d'aplicació
3. Objecte
4. Mesures complementàries i clàusula de drets lingüístics
5. Formació
6. Pla de gestió lingüística
7. Seguiment del compliment
8. Entrada en vigor

1. Exposició de motius

I. La Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), a l'article 6 estableix la llengua pròpia i les llengües oficials.

A l'apartat 1 estableix: "La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament."

A l'apartat 2 estableix: "El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües."

Així mateix, el capítol III del títol I estableix els drets i deures lingüístics.

L'article 32, Drets i deures de coneixement i ús de les llengües, estableix que "Totes les persones tenen dret a no ésser discriminades per raons lingüístiques. Els actes jurídics fets en qualsevol de les dues llengües oficials tenen, pel que fa a la llengua, validesa i eficàcia plenes."

L'article 33, Drets lingüístics davant les administracions públiques i les institucions estatals, a l'apartat 1 estableix que "Els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística. En les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin. Aquest dret obliga les institucions, organitzacions i administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya, i, en general, les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques."

Així mateix, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix, entre altres previsions, que la Generalitat ha de garantir els drets lingüístics de la ciutadania, i l'ús normal i oficial del català i del castellà, la capacitació i habilitació lingüístiques del personal al servei de les administracions i la igualtat plena dels ciutadans i ciutadanes quant a drets i deures lingüístics, en tots els àmbits.

Pel que fa a l'occità, aranès a l'Aran, també és aplicable la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, així com la Llei 1/2015, de 5 de febrer, del règim especial d'Aran.

II. La llengua té una importància i un impacte evidents en qualsevol aspecte de la vida social de les persones. Dins l'esfera pròpia de l'atenció a la salut, adquireix una especial rellevància des d'una doble perspectiva. En primer lloc, per la necessitat de facilitar un entorn afectiu i emocional de màxima proximitat a les persones usuàries dels serveis públics de salut en circumstàncies d'estrès o de preocupació que les situen en un plànol objectiu de vulnerabilitat. En segon lloc, des d'un enfocament estrictament pragmàtic, en el sentit de garantir la fluïdesa en la comunicació i, en conseqüència, la identificació adequada dels problemes de salut i la mateixa eficàcia de l'assistència.

Es considera que la bona comunicació i la capacitat d'entendre i d'establir una connexió

completa i empàtica amb la ciutadania és un component fonamental de l'atenció sanitària i una de les garanties de la seva qualitat. També és un element determinant de la seguretat dels pacients. Recents estudis internacionals han constatat que una comunicació insatisfactòria és la font principal d'errors en l'atenció sanitària, especialment en l'atenció clínica aguda. Una comunicació satisfactòria implica relacionar-se amb el pacient en la llengua en què se sent més còmode, i prestar l'atenció en la llengua pròpia del pacient afavoreix la proximitat i la confiança entre pacients i professionals, i també que els pacients segueixin els tractaments prescrits.

Cada vegada hi ha més evidència que la bona comunicació, que inclou la competència lingüística dels professionals sanitaris en la llengua dels pacients, és fonamental per a la millora dels estàndards de qualitat. Garantir una atenció prestada en la llengua dels pacients, doncs, s'associa de manera directa a promoure les condicions requerides per millorar els indicadors de salut.

Poder utilitzar la llengua oficial que la persona escull té un alt valor més enllà del compliment del marc normatiu lingüístic de què ens hem dotat com a societat. Impacta de forma immediata en la qualitat de l'atenció i del servei, ja que afavoreix una bona comunicació i comprensió durant l'acte mèdic i reforça la relació entre el personal sanitari i el pacient. Això és encara més rellevant en l'atenció pediàtrica i en col·lectius com els de la gent gran, en situacions de vulnerabilitat derivades de malalties cròniques o mentals, i en persones ingressades en centres d'atenció intermèdia o que es troben en situació de final de vida.

Els ciutadans i ciutadanes poden triar la llengua oficial que vulguin en les relacions amb l'Administració pública o serveis públics prestats amb càrrec a l'Administració pública, però no així el personal que hi presta serveis públics. Aquest personal té el deure de complir la legislació lingüística i les directrius institucionals per aplicar-la.

En el cas del personal sanitari, el deure de disponibilitat lingüística esdevé un element especialment rellevant per tal de poder prestar un servei públic amb la garantia de poder atendre el pacient almenys en la llengua oficial que aquest decideixi.

D'acord amb el marc legislatiu i normatiu, el personal al servei de l'administració sanitària de Catalunya té el català com a llengua d'ús normal i amb uns usos lingüístics que cal respectar.

Es considera que:

- 1) El personal dels centres, serveis i establiments que presten serveis en l'àmbit del sistema sanitari públic de Catalunya, sigui sota fórmules de gestió directa o indirecta, ha de preservar els drets lingüístics dels pacients i usuaris amb una especial intensitat, ateses les implicacions del tracte professional en el desenvolupament de l'assistència.
- 2) Qualsevol possible situació de manca de professionals sanitaris en algunes especialitats no ha de limitar els drets lingüístics dels ciutadans i ciutadanes.
- 3) Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de ser atesos en la llengua oficial que escullin, i les entitats proveïdores de serveis sanitaris del SISCAT, conjuntament amb els seus professionals, han de garantir sempre l'ús lingüístic que salvaguardi millor la seva salut.

4) Correspon a l'administració sanitària facilitar els mitjans i les condicions adequades per tal que es pugui capacitar el personal que, temporalment, no disposi dels coneixements lingüístics necessaris per tal d'atendre els ciutadans i ciutadanes en la llengua oficial que escullin.

Ateses les fonamentacions anteriors, es considera necessari dictar aquesta Instrucció per promoure el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), de conformitat amb els preceptes següents:

a) L'article 11 del Decret 118/2014, de 5 d'agost, sobre la contractació i prestació de serveis sanitaris amb càrrec al Servei Català de la Salut, que regula les instruccions del Servei Català de la Salut i que estableix que les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de complir les instruccions que el Servei Català de la Salut dicti en el marc de les seves competències.

b) L'article 6.1 sobre finalitats del Servei Català de la Salut, de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, que a la lletra c) estableix com a finalitat del Servei Català de la Salut la coordinació de tot el dispositiu sanitari públic i de cobertura pública i la millor utilització dels recursos disponibles, i a la lletra f) estableix la humanització dels serveis sanitaris mantenint el màxim respecte a la dignitat de la persona i a la llibertat individual.

c) L'article 7.1.a) de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, que estableix la funció de l'ordenació sanitària del Servei Català de la Salut, i l'article 7.1.f) de la mateixa norma, que regula la funció d'establiment de directrius generals i criteris d'actuació vinculants quant als centres, els serveis i els establiments adscrits funcionalment al Servei Català de la Salut, pel que fa a la seva coordinació amb el dispositiu sanitari públic.

D'acord amb el conseller de Salut, i en exercici de les facultats que m'atorguen els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, dicto aquesta Instrucció.

2. Àmbit d'aplicació

Servei Català de la Salut.

Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

3. Objecte

L'objecte d'aquesta Instrucció és establir actuacions per tal de facilitar el compliment dels drets lingüístics de la població resident a Catalunya que rep atenció sanitària a càrrec del Servei Català de la Salut i portar a terme el seguiment del seu compliment.

Aquesta Instrucció no abasta l'occità en la seva varietat aranesa al territori de l'Aran, atesa la transferència de competències de la Generalitat de Catalunya al Conselh Generau dera Val d'Aran en matèria de sanitat, establerta pel Decret 354/2001, de 18 de desembre, àmbit al qual en tot cas correspon l'aplicació de la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i la Llei 1/2015, del 5 de febrer, del règim especial d'Aran.

Pel que fa a l'occità en la seva varietat aranesa al territori de Catalunya, excepte l'Aran, cal tenir en compte el règim específic que estableixen les dues lleis esmentades.

En el cas de l'Hospital de Cerdanya cal tenir en compte que el francès també és llengua d'ús habitual.

4. Mesures complementàries i clàusula de drets lingüístics

Primer. La totalitat dels centres, serveis i establiments del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) han de satisfer els drets lingüístics i respectar el dret d'opció lingüística en les llengües oficials a Catalunya –català o castellà, o aranès d'acord amb el que estableix la legislació- dels ciutadans i ciutadanes que reben atenció sanitària a càrrec del Servei Català de la Salut. Això comprèn el conjunt de les diferents línies assistencials sense excepció.

En el conjunt de Catalunya, aquests drets inclouen:

Pel que fa al català i al castellà:

- Dret a no ser discriminat per raons lingüístiques.
- Dret a utilitzar la llengua oficial escollida en la relació amb els centres i serveis que formen el sistema sanitari públic.
- Dret a ser atès oralment i per escrit en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre la documentació sanitària en la llengua oficial escollida.
- Dret a sol·licitar la documentació clínica en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre les informacions i comunicacions orals i escrites en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre les comunicacions en llenguatge clar, precís i comprensible.

Pel que fa a l'occità, aranès a l'Aran:

- Dret a emprar l'occità, aranès a l'Aran, en les relacions amb el sistema sanitari públic català d'acord amb el que estableix la legislació.

Segon. El Servei Català de la Salut resta obligat a incorporar una clàusula lingüística en qualsevol instrument jurídic que subscrigui per a l'encàrrec d'activitat assistencial pròpia del sistema sanitari públic de Catalunya. Aquesta clàusula ha d'ajustar-se al contingut següent:

“L'entitat ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest conveni (o contracte), obligació que ha d'estendre a qualsevol empresa que subcontracti en el marc de l'execució de les prestacions objecte del conveni (o contracte). Així mateix, l'entitat i, si escau, aquelles a qui hagi contractat la realització de prestacions parcials, han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del conveni (o contracte).

Pel que fa al servei, l'entitat ha d'emprar, almenys, el català en les actuacions i la documentació internes, en la retolació, en les comunicacions per megafonia, en les instruccions d'ús i, normalment, en l'etiquetatge i en l'emalatge dels productes o els serveis que produeixi o ofereixi i, a més, ha d'emprar el català en les comunicacions i les notificacions

adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, incloent-hi les factures i altres documents. Així mateix, ha de garantir que els sistemes d'informació utilitzats incorporin també el català (i l'aranès, si és el cas) com a llengua de relació amb l'usuari.

L'entitat assumeix l'obligació de destinar a l'execució del conveni (o contracte) els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es pugui atendre els usuaris del servei també en català. A aquest efecte, l'entitat ha d'adoptar les mesures de formació per garantir que el personal que es relacioni amb pacients i usuaris tingui coneixements de la llengua catalana per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada semblants als que s'estableixen en el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya, i d'acord amb els nivells de coneixements del Marc Europeu Comú de Referència per a les llengües (MECR).

L'entitat es compromet a estendre aquesta obligació a qualsevol empresa que hagi estat objecte de subcontractació en el marc propi d'aquest conveni (o contracte).

En tot cas, l'entitat i les empreses a qui hagi contractat la realització de prestacions parcials, queden subjectes en l'execució del conveni (o contracte) a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i les disposicions que la despleguen.”

Tercer. Qualsevol entitat proveïdora de serveis sanitaris desenvolupats en el marc del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) resta obligada al compliment de la normativa en matèria lingüística que li sigui aplicable i al compliment de les clàusules lingüístiques que constin als corresponents instruments d'encàrrec d'activitat subscrits amb el Servei Català de la Salut.

5. Formació

Les entitats proveïdores de serveis sanitaris del SISCAT han d'adoptar i impulsar les accions de formació necessàries dirigides al seu personal per tal de fer efectius els drets lingüístics de la ciutadania, d'acord amb els plans acordats pel Departament de Salut amb aquest objecte i segons les instruccions establertes pel Servei Català de la Salut per a la seva implantació a la realitat pròpia del sistema sanitari públic.

Han de vetllar per tal que els professionals sanitaris acreditin el nivell de formació adequada a les funcions desenvolupades d'acord amb la normativa en matèria lingüística que els sigui aplicable i, amb aquesta finalitat, han de facilitar que aquells professionals que encara no hagin acreditat el nivell de coneixement del català exigible segons cada cas puguin acreditar-lo en un termini breu de temps.

De conformitat amb el que s'ha exposat, han de promoure i facilitar l'accés dels seus professionals sanitaris als cursos de formació que el Departament de Salut impulsi anualment per al sistema sanitari públic de Catalunya, amb l'objectiu de donar compliment a la normativa legal que els sigui aplicable, als compromisos en aquest àmbit assumits a través de la subscripció amb el Servei Català de la Salut dels encàrrecs d'activitat assistencial i al que estableix aquesta Instrucció.

6. Pla de gestió lingüística

Primer. Amb la finalitat de garantir els drets lingüístics de la ciutadania establerts per la legislació, cada centre integrat al SISCAT s'ha de dotar d'un pla de gestió lingüística que contingui les actuacions necessàries per donar compliment als requeriments que s'estableixen en aquesta Instrucció, en termes ajustats a la seva realitat i condicionants propis.

Les entitats proveïdores de serveis sanitaris del SISCAT són responsables de la seva elaboració, aprovació i implementació.

Segon. Les entitats encarregades de la gestió de centres integrats al SISCAT han de designar un o una professional referent de centre, a qui correspon la seva coordinació en matèria lingüística juntament amb les funcions que es relacionen a continuació:

1. Valorar el grau de compliment de les obligacions en l'àmbit lingüístic (normativa, clàusules lingüístiques establertes als instruments d'encàrrec d'activitat assistencial subscrits amb el Servei Català de la Salut, instruccions, etc.) i, si escau, proposar les accions oportunes per assolir-los.
2. Facilitar la implementació al centre del seu pla de gestió lingüística i de les accions derivades de les polítiques de planificació lingüística que estableixi l'organització, així com el seguiment de la seva efectivitat i l'avaluació dels resultats. Aquest marc funcional inclou impulsar el conjunt d'accions correctores o de planificació que es considerin necessàries, la formació i la resta de les mesures acordades en matèria lingüística.
3. Gestionar les queixes lingüístiques, siguin internes o procedents de la ciutadania, respecte als serveis del centre.
4. Actuar com a referent del pla de gestió lingüística, assumir la interlocució i coordinació amb el Servei Català de la Salut i el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya en matèria lingüística.

El desenvolupament d'aquestes funcions s'ha de dur a terme amb el suport dels serveis en matèria lingüística designats pel Servei Català de la Salut i/o pel Departament de Salut.

Tercer. El pla de gestió lingüística té com a objecte definir els continguts de la política lingüística del centre de manera adaptada a les seves característiques i realitat específica pròpies i, amb aquest propòsit, ha de comprendre el següent contingut mínim:

1. Diagnosi de la situació lingüística del centre, dirigida a identificar les necessitats dels seus usuaris i usuàries i l'estat d'adequació lingüística del centre a aquestes necessitats.
2. Objectius lingüístics a assolir (de caràcter immediat, a mitjà termini i a llarg termini), amb la relació dels recursos i els mecanismes que es valorin necessaris a aquests efectes, establerts sota un criteri de congruència amb les necessitats lingüístiques detectades.
3. Formació lingüística necessària per al personal del centre en funció dels seus condicionants específics, en els termes previstos al punt 5 d'aquesta Instrucció.
4. Mesures de foment de l'ús del català, de bones pràctiques lingüístiques i del voluntariat

lingüístic entre els professionals del centre.

5. Mesures de seguiment actiu respecte al compliment de la normativa lingüística en els àmbits de gestió documental del centre, protocols d'actuació, comunicació i retolació.
6. Mesures de seguiment de les clàusules lingüístiques de contractació amb els proveïdors del centre.
7. Sistema de gestió de les queixes en matèria lingüística i de les accions correctores adoptades.

El pla de gestió lingüística ha de concretar-se en un document de suport en què es detalli la informació per facilitar-ne la implementació.

Quart. L'establiment del contingut del pla de gestió lingüística, del seu desenvolupament, seguiment i avaluació s'han d'efectuar amb el suport i en coordinació amb els serveis en matèria lingüística designats pel Servei Català de la Salut i/o el Departament de Salut. Aquest principi d'actuació coordinada s'estén a la gestió de les queixes relacionades amb l'àmbit lingüístic, per tal d'analitzar-les i poder adoptar les accions correctores que puguin escaure, inclòs l'ajustament del pla de gestió lingüística en cas que resultés necessari.

7. Seguiment del compliment

Les entitats proveïdores de serveis sanitaris del SISCAT han de dur a terme el seguiment del compliment de les accions compreses en el pla de gestió lingüística dels centres sota la seva gestió, així com l'assoliment dels resultats previstos i de la seva execució general en totes les seves dimensions, prenent com a objectiu de referència de garantir el compliment efectiu de la normativa lingüística que els sigui aplicable.

Anualment, durant el primer trimestre, el centre ha d'avaluar el compliment del pla de gestió lingüística i presentar-ne l'acreditació dels resultats, inclòs el grau d'assoliment d'objectius, al Servei Català de la Salut.

El deure de seguiment inclou de manera expressa el control de l'acreditació de la formació lingüística del personal de conformitat amb les normes que els resultin aplicables. Cal garantir un coneixement objectiu i actualitzat de l'estat de compliment d'aquest requeriment a fi de proporcionar la formació lingüística necessària, a articular dins el pla de gestió lingüística en els termes previstos a l'apartat precedent.

El Departament de Salut, el Servei Català de la Salut i les entitats proveïdores de serveis sanitaris del SISCAT han de dur a terme el seguiment anual del compliment de les clàusules lingüístiques establertes al conjunt dels instruments d'encàrrec d'activitat assistencial que hagin subscrit en el marc del sistema sanitari públic de Catalunya, amb la possibilitat de dur a terme aquesta funció compartida de forma coordinada i a través del pla de gestió lingüística de cada centre.

En cas d'incompliment de les clàusules lingüístiques establertes als instruments d'encàrrec d'activitat assistencial s'aplicarà el règim de penalitats que s'hi preveu mitjançant la tramitació del procediment administratiu corresponent.

8. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entra en vigor el 3 de juny de 2024.

Signada digitalment en data 9 de maig de 2024

Ramon Canal i Comaposada
Director