

Una dona és expulsada d'una consulta per parlar català i QuirónSalud ho justifica

written by Redacció Unilateral | 13 de febrer de 2022

Una usuària del Centre Mèdic QuirónSalud Aribau va ser expulsada de la consulta mèdica per adreçar-se en català a la metgessa i va ser obligada per la supervisora del centre a deixar sola al despatx la seva mare de 87 anys i amb problemes auditius. La usuària va presentar [una queixa a Plataforma per la Llengua](#) i a la mateixa clínica, i un mes després dels fets va rebre la resposta oficial del centre. A la resposta, la gerència es disculpa amb la usuària però justifica que en va ser expulsada perquè “es va negar a parlar en castellà” amb la metgessa.

Els fets es remunten al 4 d'octubre quan la usuària acompanyava la mare a recollir un informe al Centre Mèdic QuirónSalud Aribau i la metgessa els va demanar que li parlessin en castellà. La usuària s'hi va negar i la sanitària va exigir-li de males maneres que sortís amb la seva mare de la consulta exclamant que la situació era “inadmissible” i que ella “havia estudiat molts anys”.

La situació va empitjorar amb la intervenció de la supervisora del centre mèdic, que va justificar la metgessa al·legant que no entenia el català perquè només feia set mesos que hi era. La supervisora no tan sols va fer sortir la usuària del despatx, sinó que la va amenaçar de fer-la fora del recinte si persistia en la seva actitud. Finalment, no va ser expulsada del centre, però sí que va haver de deixar la mare sola a la consulta, perquè ella va accedir a parlar en castellà amb la metgessa.

La resposta de la gerència a la queixa formal de la usuària fa

que el cas prengui una nova dimensió i és significativa per entendre la tolerància amb les discriminacions lingüístiques en aquest grup hospitalari, que és dels més importants a l'Estat espanyol. El centre es disculpa amb la usuària per no poder-li garantir l'atenció en català a causa de la "manca de professionals, existent des de la primera onada de la pandèmia". Tot i això, la gerència justifica que la usuària hagués de sortir de la consulta al·legant que "es va negar a parlar-li en castellà" a la metgessa. "Si la doctora no entén l'idioma, no pot efectuar la visita", argumenta el centre.

L'enèsima discriminació lingüística al grup QuirónSalud

A través de la comunicació oficial, el grup QuirónSalud defensa que "està compromès amb el compliment de les normatives en tot el seu abast" i reivindica la seva "implicació en la cobertura del català com a llengua oficial". Per això, diu que intenta garantir els drets lingüístics que la usuària, "amb fonament, reivindica" i que quan incorpora treballadors els demana "que tinguin els recursos" per fer-ho possible. Tanmateix, la realitat és una altra i la justificació de l'actitud de la metgessa per part de la gerència és només la punta de l'iceberg de la llarga llista de queixes i discriminacions per motius lingüístics al grup QuirónSalud recollides per Plataforma per la Llengua.

D'una banda, com a mínim quatre usuaris més també han denunciat el [servei de queixes de l'ONG del català](#) que han estat obligats a fer servir el castellà per parlar amb treballadors de QuirónSalud. En un dels casos, una mare denuncia que el 23 de setembre va dirigir-se a les urgències de l'Hospital QuirónSalud del Vallès, a Sabadell, perquè la filla havia tingut una contusió al peu i que el metge va exigir a la filla que li parlés en castellà.

En un altre cas, un usuari explica que per fer-se una PCR per tornar a Mallorca des de Barcelona va trucar al número habilitat per atendre els residents de les Illes Balears i que

els treballadors del laboratori, del grup QuirónSalud, no solament no parlaven ni entenien el català, sinó que li van penjar el telèfon dues vegades per haver-s'hi dirigit en aquesta llengua.

El cas més recent és el d'una usuària de l'Hospital General de Catalunya, propietat també de QuirónSalud, que denuncia que aquesta mateixa setmana un professional del centre, ubicat a Sant Cugat del Vallès, l'ha instada "de males maneres" a respondre en castellà en una trucada telefònica per recordar-li una cita mèdica.

D'altra banda, també són diverses les queixes relacionades amb la poca presència del català a la documentació i la retolació dels centres. En aquest sentit, una persona denuncia que quan va demanar el justificant d'ingrés d'un familiar a l'Hospital General de Catalunya no li van donar en català, perquè, segons van explicar-li els treballadors, l'ordinador només els l'oferia en castellà.

Les queixes, però, no són de pacients i prou: una treballadora del mateix centre, precisament, explica que des que l'hospital va ser adquirit pel Grup QuirónSalud tots els procediments i protocols interns es publiquen únicament en castellà. A més, explica que quan han demanat que també siguin en català, l'empresa ha manifestat que "són corporatius i es fan a Madrid".

Per concloure, Plataforma per la Llengua també ha rebut diverses queixes perquè molta retolació dels centres és únicament en castellà i perquè l'[apartat de la web](#) que permet als usuaris gestionar les cites i consultar els informes clínics i els resultats de les proves només és accessible en castellà i en anglès, malgrat que al menú apareix la possibilitat de fer-ho també en català.



Una legalitat constantment infringida

L'ONG del català denuncia que el grup QuirónSalud ha vulnerat els drets dels catalanoparlants per l'incompliment de diverses lleis. D'una banda, la impossibilitat d'atendre els pacients en català infringeix l'article 34 de l'[Estatut d'Autonomia](#), que diu que "totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin". També l'article 32 de la [Llei 1/1998, de Política Lingüística](#), que estableix que "els establiments dedicats a la prestació de serveis han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya" i, finalment, l'article 4 de la mateixa llei, que diu que "tothom té dret a no ser discriminat per raó de la llengua oficial que empra".

Pel que fa a l'absència del català a la documentació per als usuaris, QuirónSalud infringeix la llei 1/1998, que estableix que les empreses de servei públic, com ho són les sanitàries, tenen l'obligació de fer en català "les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a

Catalunya". A més, segons la [Llei 20/2010, del Codi de consum de Catalunya](#), els consumidors tenen dret a rebre en català, entre altres coses, "especialment, les dades obligatòries relacionades amb la salvaguarda de la salut" i incomplir-ho suposa una infracció lleu que, si es reitera, passa a ser de caràcter greu i pot comportar una multa de fins a 100.000 euros.

En relació amb la manca de retolació en català, el grup hospitalari també incompleix el Codi de consum de Catalunya, que estableix que els consumidors tenen dret a rebre en català, entre altres coses, "la informació de caràcter fix" i, per tant, la retolació ha d'incloure, com a mínim, el català.