

**Model de protocol d'usos  
lingüístics per al sector  
sanitari públic a  
Catalunya**

## **Model de protocol d'usos lingüístics per al sector sanitari públic a Catalunya**

Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial 3.0 de Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/deed.ca)

Resum de la llicència: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/deed.ca>

Llicència completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya | Departament de Salut  
Primera edició: desembre de 2010

Obra derivada de la següent:

*Model de protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn*

© Generalitat de Catalunya | Departament de la Vicepresidència | Secretaria de Política Lingüística  
ISBN 978-84-393-8661-2

Elaboració:

Departament de Salut. Serveis Territorials a Tarragona  
Secretaria de Política Lingüística. Delegació del Govern a Tarragona  
Centre de Normalització Lingüística de Tarragona

## Sumari

<b>Presentació</b>	3
<b>Introducció</b>	4
<b>Ús de les llengües oficials</b>	5
Quina ha de ser la llengua de les comunicacions orals?	5
Amb quina llengua s'ha de comunicar el personal en el seu exercici professional?	5
Amb quina llengua s'ha d'adreçar el personal als usuaris?	5
I en les converses telefòniques, en quina llengua s'han de mantenir?	5
Com ha de ser el missatge del contestador automàtic?	5
En quina llengua s'han d'expressar els representants del sector sanitari públic en els actes públics?	5
Les comunicacions escrites, en quina llengua s'han de fer?	6
Quina ha de ser la llengua de la documentació interna?	6
Quina ha de ser la llengua de la documentació externa?	6
Quins coneixements lingüístics ha de tenir el personal del sector sanitari públic?	6
<b>Ús de les llengües no oficials</b>	8
En general	8
En l'àmbit de la salut	8
Què s'ha de traduir?	8
A quines llengües s'ha de traduir?	8
Com s'han de fer les traduccions?	9
Quant de temps s'han de mantenir serveis de traducció i interpretació?	9
<b>Pauta d'usos i indicacions pràctiques</b>	10

## **Presentació**

A Catalunya, les empreses que presten serveis públics han d'estar preparades per garantir els drets lingüístics dels seus usuaris i, per tant, han de vetllar per la llengua en què aquests volen ser atesos. La situació de contacte permanent entre la llengua catalana —pròpia del nostre país—, la castellana i la resta de llengües no oficials exigeix, cada dia més, uns criteris d'ús lingüístic que guiïn els professionals en el desenvolupament de la seva feina. Cal regular aquests usos perquè els treballadors sàpiguen quina llengua han d'utilitzar en cada situació comunicativa, ja que la comunicació és inherent a l'activitat quotidiana de les organitzacions.

Tota organització, ineludiblement, té la necessitat de definir com ha de gestionar les seves comunicacions i establir unes normes per les quals regir-se, tant internament, com de cara l'usuari i de portes enfora. Per això s'ha considerat convenient oferir unes pautes d'usos lingüístics per a les institucions del sector sanitari públic, que es recullen en aquest protocol.

Vull destacar la validesa que protocols com aquest tenen en un context on cada vegada s'exigeix més professionalitat als treballadors i on el tema de la llengua i de la gestió que se'n fa és primordial a l'hora de donar una bona imatge empresarial i indèstriable per a la qualitat del producte que s'ofereix.

Confio que aquest document serà una eina útil per a tots els professionals de l'àmbit de la salut, on una bona comunicació amb els ciutadans és fonamental.

Josep Mercadé  
Director dels Serveis Territorials de Salut a Tarragona

## Introducció

El món sanitari està acostumat a seguir tota mena de protocols que regulen múltiples aspectes de la feina i de la relació amb els usuaris, necessaris per afavorir l'eficàcia, l'eficiència i la seguretat. També és habitual que se n'implementin de nous amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis que s'ofereixen.

*Aquest Model de protocol d'usos lingüístics per al sector sanitari públic a Catalunya* representa aquesta voluntat de millora de la feina, alhora que ofereix pautes i criteris sobre un aspecte —el de la llengua—, que sovint queda en darrer terme. Cal tenir present que els usos lingüístics formen part de la imatge pública que projecta la institució i són també un factor de qualitat del servei.

Tots els centres de salut públics (hospitals, CAP, etc.) estan subjectes a la normativa legal vigent també a efectes lingüístics. Això significa que si la llengua de les institucions catalanes és el català, també ho és d'aquests. Alhora, el personal al servei de l'administració pública ha de tenir present que no actua a títol personal, sinó que representa una institució, amb uns usos lingüístics regulats que s'han de respectar.

De les disposicions legals vigents aplicables —Llei 1/98, de política lingüística i diversos decrets—, aquest *Model de protocol* en fa una «traducció» en forma de les preguntes que es podria plantejar qualsevol treballador del sector sanitari públic al respecte de quina llengua ha d'usar en cadascuna de les seves activitats professionals, tant orals com escrites. Però no només de les dues oficials —català i castellà, les úniques que es regulen per lleis i decrets—, sinó que també intenta donar resposta a les noves situacions lingüístiques que es presenten a causa de la nova immigració, en un apartat dedicat a l'ús de les llengües no oficials.

Al final del *Model de protocol*, hi ha l'apartat "Pauta d'usos i indicacions pràctiques", que és el resum de tot el document amb un enfocament sintètic i pragmàtic, per la qual cosa inclou dos subapartats amb indicacions pràctiques per facilitar tant la comunicació oral com l'escrita.

## **Ús de les llengües oficials**

### **Quina ha de ser la llengua de les comunicacions orals?**

Atès que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, per tant, també de la Generalitat i el sector públic que en depèn, d'una manera general, s'hi ha d'emprar el català en les comunicacions orals.

### **Amb quina llengua s'ha de comunicar el personal en el seu exercici professional?**

La llengua de comunicació entre el personal ha de ser la catalana, tant presencialment com per telèfon, en la megafonia, en les reunions de treball, etc., especialment davant de terceres persones: usuaris i els seus familiars, i personal sanitari o laboral extern.

### **Amb quina llengua s'ha d'adreçar el personal als usuaris?**

Tant si la conversa la inicia l'usuari com el treballador, aquest la mantindrà en català—independentment de la llengua que utilitzi l'interlocutor—, llevat del cas que l'usuari manifesti dificultats per entendre el català o demani ser atès en l'altra llengua oficial.

### **I en les converses telefòniques, en quina llengua s'han de mantenir?**

Les converses telefòniques sempre s'han d'iniciar en llengua catalana. En el cas de les trucades externes, s'han de respondre amb un missatge de salutació en català que identifiqui la institució o organisme de què es tracti (exemples: “Hospital Universitari Sant Joan, digueu...”, “CAP Jaume I, us atén la telefonista, digueu...”).

Si l'usuari no parla català però l'entén, es continua parlant-li en català, tret que demani ser atès en castellà. Si hi ha dificultats per entendre el català, es pot continuar la conversa en castellà.

En qualsevol cas, hi ha d'haver una bona disposició perquè la comunicació sigui satisfactòria.

### **Com ha de ser el missatge del contestador automàtic?**

Ha de ser clar i senzill, ha de permetre identificar la institució o organisme, ha de ser en català.

### **En quina llengua s'han d'expressar els representants del sector sanitari públic en els actes públics?**

Els representants del sector sanitari públic s'expressaran normalment en català en els actes públics que es facin en l'àmbit lingüístic català, sempre que la intervenció sigui per raó del propi càrrec (actes protocol·laris interns o externs; reunions de treball externes; cursos, seminaris, simposis o congressos professionals; intervencions als mitjans de comunicació, etc.).

### **Les comunicacions escrites, en quina llengua s'han de fer?**

Atès que el català és la llengua pròpia de la Generalitat i, per tant, també del sector públic que en depèn, d'una manera general, s'ha d'emprar el català en les comunicacions escrites, ja siguin en suport paper o electrònic, en la retolació, els segells, etc.

### **Quina ha de ser la llengua de la documentació interna?**

La documentació interna de tot tipus (nòmines, contractes, avisos, circulars, etc.) ha de ser en català i, en el cas que s'hagi d'emplenar (com la documentació relacionada amb la gestió de personal), també s'ha de fer en aquesta llengua.

Pel que fa a les històries clíniques, s'han de redactar normalment en català, tot i que cal tenir en compte el dret dels usuaris de sol·licitar-ne una traducció al castellà.

Quant al material ofimàtic, s'ha de donar preferència a l'adquisició i a l'ús de programes en versió catalana.

### **Quina ha de ser la llengua de la documentació externa?**

La documentació de tota mena (avisos i notificacions, recomanacions i pautes mèdiques, impresos per emplenar, etc.), adreçada als usuaris dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana, sense perjudici del dret dels usuaris de poder sol·licitar-ne una versió en castellà.

Tota la documentació (contractes, comandes, albarans, etc.), adreçada a altres organitzacions dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana. Pel que fa a publicacions i publicitat de tota mena, també s'hi han de redactar.

Les comunicacions adreçades fora de l'àmbit lingüístic català es poden fer en castellà, o en qualsevol altra llengua, tenint en compte la normativa vigent aplicable en cada cas.

La documentació mercantil que afecti els contractes, les concessions i els subministraments de serveis ha d'incloure clàusules lingüístiques que garanteixin l'ús del català en tots els aspectes objecte de la relació contractual.

### **Quins coneixements lingüístics ha de tenir el personal del sector sanitari públic?**

El personal del sector sanitari públic ha de tenir els coneixements necessaris de català i de castellà per poder garantir el dret dels usuaris a la tria de la llengua de relació amb els treballadors i que la comunicació sigui suficientment clara.

Per tant en les convocatòries per a l'accés a places de personal i en la provisió de llocs de treball, hi ha de constar el requisit de coneixements lingüístics que correspongui a cada lloc de treball.

Quan, excepcionalment i d'acord amb la normativa aplicable, es nomeni personal interí o es contracti personal laboral temporal directament, sense l'acreditació dels coneixements de català corresponents, especialment en els casos de mancança comprovada de determinades especialitats mèdiques dins del domini lingüístic català, s'han de preveure els mitjans perquè aquest personal els pugui assolir.

Pel que fa a la llengua vehicular i la del material de suport dels cursos de formació del personal del sector sanitari públic, ha de ser normalment la catalana.



## Ús de les llengües no oficials

### En general

L'ús de llengües no oficials ha de ser excepcional i justificat per part de les administracions catalanes. Concretament, s'hauria de reduir a dos casos:

- per la necessitat de facilitar l'accés als serveis públics a la nova població, introduint l'ús de llengües no oficials amb criteris de raonabilitat (període d'acollida, nombre de parlants, concentració geogràfica, tipus de servei, etc.);
- per la necessitat de facilitar l'accés als serveis públics a la població turística, introduint l'ús de llengües internacionals en determinades zones, moments de l'any i serveis públics.

### En l'àmbit de la salut

Els criteris d'ús de les llengües no oficials han de ser restrictius i s'han de limitar als casos més necessaris, la qual cosa significa, en l'àmbit de la salut pública, les dues situacions següents:

- quan una persona estrangera es posa en contacte per primera vegada amb el sistema sanitari per saber quina documentació ha de presentar per poder ser atesa;
- quan hi ha la possibilitat d'interpretar erròniament el resultat d'unes proves, un diagnòstic o la correcta aplicació d'un tractament, cosa que podria comportar un risc per a la salut del pacient.

### Què s'ha de traduir?

Pel que fa a la llengua oral, la informació que facilita el pacient amb la finalitat que el facultatiu diagnostiqui sobre el seu estat, i la informació sobre el resultat del diagnòstic i les indicacions relacionades amb el tractament i/o derivació del pacient.

Pel que fa a la llengua escrita, si la situació sociolingüística ho aconsella, materials informatius o divulgatius que es consideri d'interès que arribin a la població que no domina les llengües oficials; els documents útils en el primer contacte amb l'Administració pública d'una persona estrangera que no entén cap de les llengües oficials, i els documents mèdics que continguin instruccions o informació la mala interpretació de les quals podria comprometre l'emissió d'un diagnòstic o el resultat d'una prova, amb el risc consegüent que se'n podria derivar.

### A quines llengües s'ha de traduir?

Per qüestions de proporcionalitat, és recomanable limitar al màxim el nombre de llengües a què s'ha de traduir. S'ha de tenir en compte a qui s'adreça el material. Una majoria molt àmplia de persones novingudes coneixen el francès o l'anglès, però caldria conèixer bé el públic destinatari abans de decidir a quines llengües es tradueix un material perquè no es pot obviar l'existència de col·lectius que no

coneixen cap d'aquestes dues llengües, si es vol garantir la comprensió. Per tant, variaria en funció dels factors esmentats.

### **Com s'han de fer les traduccions?**

Totes les comunicacions, documents i materials han de contenir la versió original en català, que ha d'ocupar una posició preferent en relació amb qualsevol traducció. En funció de la quantitat de llengües i de les característiques del material que les hagi d'incloure, s'estudiarà la manera més adequada de presentar-les: edicions bilingües, trilingües o multilingües. Per afavorir la comprensió és recomanable no sobrecarregar els materials incloent-hi una quantitat excessiva de llengües perquè això resta claredat.

Aquests formats tenen l'efecte positiu de fer present el fet que la llengua habitual de comunicació és el català i d'afavorir-ne la comprensió, i augmenta si les versions en altres llengües són només parcials: un material informatiu amb la informació més rellevant (títol, eslògan, resum...) en diferents llengües i les explicacions detallades només en català, per exemple.

### **Quant de temps s'han de mantenir serveis de traducció i interpretació?**

Per a les persones estrangeres que tenen la residència a Catalunya, durant el període d'acollida; i per a les persones estrangeres que hi fan turisme, en moments puntuals.

## **Pauta d'usos i indicacions pràctiques**

*Llengua oral: utilitzar sempre el català a l'inici d'una interacció lingüística*

- Començar sempre en català.
- Si s'observa estranyesa, preguntar si no s'entén.
- En cas que s'entengui, continuar en català.
- Si s'observa certa dificultat, seguir les

*Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació oral*

- Utilitzar un llenguatge senzill i fàcilment entenedor.
  - Parlar a poc a poc.
  - Repetir frases, si cal, o traduir alguna paraula.
  - Utilitzar recursos no verbals i materials gràfics de suport.
  - Repetir alguna paraula o frase en la llengua que pugui entendre l'usuari i que el professional pugui conèixer.
  - Intentar avançar les possibles respostes de la persona interlocutora en formular les preguntes el professional, de manera que es pugui aconseguir la comunicació amb una resposta molt simple (sí/no, p. ex.).
  - Anar fent preguntes que assegurin la comprensió de la persona interlocutora.
- 
- En cas que no s'entengui, preguntar si s'entén el castellà.
  - Si s'entén, utilitzar aquesta llengua mirant de repetir paraules o frases semblants en català per anar introduint aquesta llengua en l'univers de la persona nouvinguda.
  - Si no s'entén ni català ni castellà, intentar trobar una llengua comuna.
  - Si no n'hi ha cap, fer servir els serveis d'un traductor o mediador (es pot recórrer a Sanitat Respon i a les borses de traductors que gestionen els consells comarcals).
  - Evitar situacions que puguin esdevenir tenses a causa de les dificultats de comunicació: escoltar molt i parlar poc per assegurar una comunicació mínima però eficaç.
  - No entrar mai a considerar com un conflicte la dificultat de comunicació causada pel desconeixement d'unes o altres llengües.

*Llengua escrita: utilitzar sempre el català en l'edició o elaboració de materials escrits*

- Assegurar sistemàticament la presència del català en els materials impresos: evitar les versions monolingües separades perquè l'absència del català priva de fer evident una realitat lingüística de l'existència de la qual és important que adquireixin consciència les persones que vénen de fora.
- Si s'ha de fer en diverses llengües, es poden fer versions bilingües o trilingües, fins al nombre de llengües que es consideri adequat que contingui el suport escollit per al material imprès.

- Si s’ha de fer en moltes llengües i es considera excessiu, es poden fer diverses versions bilingües (català i una altra llengua).
- En cas de versions multilingües, la catalana ha de ser la preferent.
- Per donar preferència al català es poden utilitzar diferents recursos:
  - per a la retolació o material imprès divulgatiu, donar un cos més gran a la lletra, posar-la en un color diferent (que destaquí més sobre el fons on es trobi), situar-la en primer lloc, etc.
  - per a material imprès adreçat a les persones administrades, difondre la versió catalana i disposar de versions en altres llengües sense els elements que oficialitzen el document (sense logotip, sense signatura, etc.), que no cal que estiguin directament a l’abast del públic, o tenir disponibles suports de traducció per a quan n’hi hagi la necessitat.

*Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació escrita*

- Utilitzar un llenguatge senzill i entenedor, amb frases curtes i redactats clars i ben estructurats.
- Utilitzar pictogrames, que són entenedors per a tothom, independentment de la llengua que s'utilitzi.
- Disposar de suports de traducció en les llengües que és previsible de rebre demandes de servei per facilitar la comprensió dels materials impresos que han d'utilitzar les persones nouvingudes.