

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2302013
Materia	Sanidad
Asunto	Reintegro de gastos de traslados y dietas.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 28/06/2023 al que se le asignó el número de queja 2302013, del que se desprendía lo siguiente:

- Que su menor hija fue derivada por el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis a un centro hospitalario de Madrid para, primero, ser intervenida (cirugía palatina) y, después, proceder a revisiones.
- Que "(...) nosotros realizamos varios traslados a Madrid para dicha operación y revisiones etc. acarreado con una serie de gastos que debido a nuestra situación económica se nos hace muy difícil afrontar como desplazamiento, estancia, comidas etc. Realizamos el enorme esfuerzo por nuestra hija y presentamos todos los gastos como nos dijeron cumplimentado documentos registros y toda clase de solicitudes para los tramites de la devolución de los reintegros por desplazamientos y visitas etc.

Todo esto se presentó en febrero de 2023 y a fecha de hoy seguimos sin que nos reintegren ni un solo euro de los gastos asumidos por adelantado, es más tendemos más visitas pendientes a Madrid para valorar la recuperación de mi hija y tendremos que volver desembolsar un dinero que no tenemos. (...) (el subrayado es nuestro).

La persona promotora de la queja adjuntaba copia de "solicitud de reintegro de gastos de traslado y dietas" presentadas el 07/03/2023 (intervención) y 14/04/2023 (revisión) en el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

El 29/06/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la administración competente (Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública) que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre los extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Motivos de la demora en resolver de forma expresa el procedimiento de reintegro de gastos de traslado y dietas iniciado por la persona promotora de la queja a través de las solicitudes presentadas en fechas 07/03/2023 (intervención) y 14/04/2023 (revisión) ante el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis (adjuntábamos copia de las solicitudes).
- Segundo. Previsión temporal que tenía esa Conselleria para que el referido procedimiento administrativo fuese resuelto de forma expresa.

La administración sanitaria, a través de la Directora del Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis de fecha 05/07/2023 (registro de entrada en esta institución de 10/07/2023) en el que señala lo siguiente:

(...) Con fecha 03 de julio de 2023, tuvo entrada en el Servicio Jurídico del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis (en adelante, HGUA), escrito del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en el que comunica la presentación de la queja con referencia núm. 2302013 promovida por ... (persona promotora de la queja), solicitante de reintegro de gastos de traslados y dietas.

En el citado escrito el Síndic de Greuges, tras exponer de manera sustancial los hechos y consideraciones contenidos en la queja, solicita a este Hospital informe inicial sobre las cuestiones planteadas por la persona promotora, indicando literalmente:

“Primero. Motivos de la demora en resolver de forma expresa el procedimiento de reintegro de gastos de traslado y dietas por la persona promotora de la queja a través de las solicitudes presentadas en fechas 07/03/2023 (intervención) y 14/04/2023 (revisión) ante el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

Segundo. Previsión temporal que tiene esa Conselleria para que el referido procedimiento administrativo sea resuelto de forma expresa.”

En cumplimiento de lo anterior, este Hospital procede a informar al Síndic de Greuges conforme a continuación sigue:

I.- Por parte del ... (persona promotora de la queja) se presentaron sendas solicitudes, en las siguientes fechas: 07/03/2023 (intervención médica) y 14/04/2023 (revisión médica), en las que solicita el reintegro de los gastos de traslado y dietas de su hija menor de edad (...).

II.- La solicitud de reintegro de gastos que fue presentada ante el Registro de Derivación de Pacientes del HGUA el 07/03/2023, se cursó y se dio traslado a Dirección Territorial en la relación de solicitudes nº4 de fecha 22/03/2023 con nº de registro de salida 07/11906/2023/202.

III.- La solicitud de reintegro de gastos que fue presentada ante el Registro de Derivación de Pacientes el 14/04/2023 se cursó y dio traslado a Dirección Territorial en la relación de solicitudes nº5 en fecha 28/04/2023 con nº de registro de salida 07/11906/2023/346.

En apoyo de lo anterior, se adjunta la siguiente documentación:

Documento núm. 1 - Escrito relación de Perceptores y relación de Expedientes de Gastos nº4.

Documento núm. 2 - Escrito relación de Perceptores y relación de Expedientes de Gastos nº5.

IV.- En fecha 12/05/2023 recibimos desde Dirección Territorial, Servicio Gestión Económica sito en C/ Girona comunicación vía mail sobre la solicitud presentada el 07/03/2023, en la que se nos comunica que el solicitante, el ... (persona promotora de la queja) no tiene como beneficiaria de prestaciones sanitarias a su hija (...), por lo que se necesita una nueva solicitud a nombre de su madre (...) y una nueva domiciliación bancaria.

V.- En fecha 15/05/2023 se envía mail al ... (persona promotora de la queja) comunicándole esta circunstancia, remitiéndole el formulario de solicitud y el formulario de domiciliación bancaria para facilitarle la tramitación y explicándole que tiene que ser su esposa quien solicite la ayuda por ser titular de las prestaciones sanitarias de su hija.

VI.- En fecha 18/05/2023 acude a este Servicio de Gestión Económica del HGUA la ... (cónyuge de la persona promotora de la queja) con los dos formularios de solicitud de reintegro de gastos y las dos domiciliaciones a su nombre, para de ese modo presentar la solicitud de nuevo ya con el titular correcto. Ese mismo día 18/05/2023 se remiten de nuevo al Servicio de Gestión Económica de la Dirección Territorial, vía correo interno.

En apoyo de lo anterior, se adjunta la siguiente documentación:

Documento núm. 3 - Relación de e-mails enviados-recibidos con Gestión Económica-Dirección Territorial.

Documento núm. 4 - Relación de e-mails enviados-recibidos con el ... (persona promotora de la queja).

Teniendo en consideración que,

La derivación de pacientes a un Servicio de Salud de una Comunidad Autónoma distinta a la que le corresponde por domicilio está regulada en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, que establece la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización que en su artículo 4 establece: “Los usuarios del Sistema Nacional de Salud tendrán acceso a la cartera de servicios comunes reconocida en este real decreto, siempre que exista una indicación clínica y sanitaria para ello, en condiciones de igualdad efectiva, al margen de que se disponga o no de técnica, tecnología o procedimiento en el ámbito geográfico en el que residan.

Los servicios de salud que no puedan ofrecer alguna de las técnicas, tecnologías o procedimientos contemplados en esta cartera en su ámbito geográfico establecerán los mecanismos necesarios de canalización y remisión de los usuarios que lo precisen al centro o servicio donde les pueda ser facilitado, en coordinación con el servicio de salud que lo proporcione”.

La Orden de 26 de abril de 2002, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el transporte no concertado de usuarios y dietas de hospedaje y mantenimiento en el ámbito de la Comunidad Valenciana establece como objetivo “la mejora en el acceso a los servicios sanitarios, manteniendo el carácter de ayuda en esta prestación y no necesariamente el de cobertura total”.

No indicando en la citada Orden de 26 de abril de 2002 plazo máximo para resolver la solicitud, nos remitimos a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su artículo 21.2 establece lo siguiente: “El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.”

En su artículo 21.3 se establece: “Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses”.

La presentación de este formulario de solicitud de reintegro de gastos puede ser durante todo el año, con derecho de 4 años desde el hecho causante.

Entendemos que, desde que se realizó la solicitud por el titular correcto (cónyuge de la persona promotora de la queja) el día 18/05/2023, hasta la fecha de la presentación de la queja ante el Sindic de Greuges el 28/06/2026 no ha transcurrido el tiempo máximo para resolver fijado por la norma reguladora (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe remitido por la Administración sanitaria dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 20/07/2023 en el sentido de manifestar que no había recibido el importe de los gastos pendientes.

Con posterioridad, en fecha 06/09/2023, desde el Servicio de Atención Ciudadana del Sindic de Greuges se contactó telefónicamente con la persona promotora de la queja, quien nos indicó que la situación no había cambiado.

2 Consideraciones

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 29/06/2023, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en resolver de forma expresa el procedimiento de reintegro de gastos de traslado y dietas iniciado por la persona promotora de la queja a través de las solicitudes presentadas en fechas 07/03/2023 (intervención) y 14/04/2023 (revisión) ante el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja presento dos escritos en fechas 07/03/2023 (intervención médica) y 14/04/2023 (revisión médica) en los que solicitaba el reintegro de los gastos de traslado y dietas de su hija menor de edad.

- Que en fecha 15/05/2023 la Conselleria comunico a la persona promotora de la queja que no tenía como beneficiaria de prestaciones sanitarias a su menor hija por lo que debía ser la titular de la prestación sanitaria quien realizase la solicitud. En este sentido, la administración le remitió nuevos formularios de solicitud y de domiciliación bancaria para facilitar la tramitación.
- Que en fecha 18/05/2023 la persona titular de la prestación sanitaria presento los referidos formularios en el Servicio de Gestión Económica del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.
- Que, de conformidad con lo informado, la administración tenía un plazo máximo de tres meses para resolver la solicitud de reintegro de gastos de traslado y dietas presentada en fecha 18/05/2023 por la persona titular de la prestación sanitaria.

Llegados a este punto, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación. Es una obligación legal básica de la administración que se conforma en un derecho esencial de los ciudadanos e interesados, y dirigida a los entes públicos, en la que se les deniega la facultad de omitir o abstenerse de resolver determinados asuntos y dicha obligación no caduca, ni prescribe por el mero transcurso del tiempo, con independencia de los efectos que este último pueda tener sobre la resolución, sino que se mantiene viva dicha obligación hasta que la Administración adopte la resolución pertinente.

La respuesta expresa, por otra parte, ha de producirse en los plazos máximos establecidos por la norma que regule los procedimientos.

En el presente caso, tal y como señala la administración en el informe remitido a esta institución, la Orden de 26/04/2002, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el transporte no concertado de usuarios y dietas de hospedaje y manutención en el ámbito de la Comunidad Valenciana no establece plazo máximo de respuesta expresa por lo que será de aplicación el plazo de tres meses establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015.

El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias. Solo entonces podrá analizarse si se ajusta o no a derecho, o si está motivada o es arbitraria, o cualquier otra circunstancia que en la misma pueda concurrir; pero en tanto no se dicte, ningún control puede ejercerse al faltar la actividad administrativa.

La falta de respuesta, en base a cualquier razón, supone vulnerar un derecho básico de los ciudadanos y, por tanto, objetivo básico de esta institución.

El silencio, como ficción jurídica, no resulta una opción aceptable para la administración, que obligatoriamente ha de resolver expresamente todas las cuestiones que se le plantean.

En cuanto a resolver en plazo y sin perjuicio de lo argumentado hasta ahora, el Estatuto de Autonomía para la Comunidad Autónoma Valenciana, Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, en su artículo 9, garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y *sean resueltos en un plazo razonable*.

3. Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en casos como el analizado, extreme al máximo la aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con la obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a resolver de forma expresa, directa y congruente la solicitud de reintegro de gastos de traslado y dietas presentada por la persona titular de la prestación sanitaria en fecha 18/05/2023.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
4. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana