

"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** 2401456

**Materia** Sanidad

**Asunto** Reintegro de gastos por oxigenoterapia domiciliaria.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401456. La persona interesada presentaba una queja de la que se desprende lo siguiente:

- Que su cónyuge tiene un diagnóstico de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) grave por lo que utiliza un concentrador de oxígeno a domicilio las 24 horas del día.
- Que por este motivo venía percibiendo una ayuda por compensación de gastos de 15,79 euros al mes.
- Que desde el mes de noviembre de 2023 no había recibido esta ayuda. Señalaba que había preguntado en la Conselleria de Sanidad y le habían informado que se trataba de un "(...) error informático y no saben cuándo volverán a ingresar la ayuda, porque hasta que no se resuelva el error no hay ayuda".

Por ello, el 18/04/2024 solicitamos a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora de Gabinete del Conseller, remitió un informe de la Dirección Territorial de Valencia de fecha 10/05/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 15/05/2024) en el que señalaba lo siguiente:

(...) D. (...) viene percibiendo la ayuda de oxigenoterapia desde el 9 de marzo de 2023, fecha en la que la empresa VITALAIRE instala en su domicilio el **concentrador de oxígeno** según prescripción del Hospital de la Ribera de Alzira. En el periodo que abarca desde el 9 de marzo a 31 de octubre el interesado percibió la cantidad de 123 euros que se desglosa del modo siguiente: 7 meses a 15,79 euros mes y 12,19 euros correspondiente a la parte proporcional de marzo.

El último abono efectuado por la Generalitat Valenciana al interesado fue en fecha 30 de noviembre de 2023, correspondiente a la mensualidad de octubre de 2023, no pudiéndose efectuar el abono de la mensualidad de noviembre de 2023 por haberse producido el cierre del ejercicio presupuestario.

En virtud de lo dispuesto en el Decreto 69/2023, de 12 de mayo, del Consell, por el que se aprueba la implementación del sistema de gestión económico-financiera NEFIS en la Generalitat, el día 1 de enero del 2024 entraron en producción los módulos de ejecución presupuestaria y no presupuestaria de ingresos y gastos, fiscalización, registro contable de facturas, tesorería y contabilidad financiera.

La implementación de este nuevo sistema centralizado implica la desaparición de determinadas aplicaciones informáticas, que hasta ahora se venían utilizando, que han sido remplazadas por el nuevo sistema NEFIS.

Como consecuencia de lo indicado, han surgido problemas para efectuar los pagos entre otros, de algunas prestaciones externas, entre ellas la oxigenoterapia, ya que una vez implantado el procedimiento para llevarlos a cabo surgen incidencias en su aplicación, lo que hace demorar los pagos que nos vienen reclamando los pacientes reiteradamente y con urgencia.

No obstante, y siendo conscientes de las consecuencias en los ciudadanos que produce el retraso en los pagos, se está poniendo todo el esfuerzo en encontrar las vías de solución para que en un breve plazo de tiempo se regularicen éstos.

En definitiva, no ha habido inactividad sino un problema aplicable a toda la Generalitat Valenciana, estando diariamente trabajando para darle una pronta solución, sintiendo enormemente las consecuencias que esta situación ha producido en los destinatarios, y en este caso concreto en el retraso en el pago invocado por D. (...) (el subrayado y la negrita es nuestra)

En fecha 15/05/2024 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

No obstante lo anterior, en fecha 11/06/2024, el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges contactó telefónicamente con la persona promotora de la queja, quien informó que no había percibido las cantidades que tenía pendientes por el uso del concentrador de oxígeno.

## 2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 18/04/2024, estaba integrado por conocer los motivos de la demora de la Conselleria de Sanidad en abonar al cónyuge de la persona promotora de la queja las ayudas destinadas a la utilización del concentrador de oxígeno a domicilio.

De lo informado por la Administración sanitaria se desprende lo siguiente:

Primero. Que el último abono efectuado a la persona promotora de la queja se produjo el 30/11/2023 (corresponde a la mensualidad del mes de octubre de 2023).

Segundo. Que la demora en el abono de las siguientes mensualidades se produce, primero, por el cierre del ejercicio presupuestario del año 2023 y por la implementación de un sistema centralizado de gestión económico-financiera.

Hay que indicar que esta institución es consciente de las dificultades para realizar el pago puntual de las deudas asumidas y plasmadas, como es el caso que nos ocupa, de las cantidades pendientes de abono a la persona promotora de la queja correspondientes a la compensación de gastos por oxigenoterapia en domicilio, debido al cierre del ejercicio presupuestario y al cambio en el sistema de gestión económico-financiero.

Sin embargo, y con relación a las obligaciones de contenido económico, la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, en su artículo 1 señala lo siguiente:

La Hacienda Pública de la Generalitat comprende el conjunto de derechos y **obligaciones de contenido económico** cuya titularidad corresponde a la Administración de la Generalitat y al resto de sujetos que conforman el sector público administrativo de la Generalitat

En relación con las obligaciones de la Generalitat, el artículo 18 (fuentes de las obligaciones) señala que:

Las obligaciones económicas de la Hacienda Pública de la Generalitat nacen de la ley, de los negocios jurídicos y de los actos o hechos que, según derecho, las generen.

La exigibilidad de las obligaciones, indica el artículo 18:

1. Las obligaciones de la Hacienda Pública de la Generalitat solo son exigibles cuando resulten de la ejecución de su presupuesto, de conformidad con lo dispuesto en esta ley, de sentencia judicial firme o de operaciones no presupuestarias legalmente autorizadas.
2. Si estas obligaciones tienen por causa prestaciones o servicios, el pago no podrá realizarse hasta que el acreedor no haya cumplido o garantizado su correlativa obligación.

Consideramos que el retraso de la Administración en el cumplimiento de su obligación de pago puede generar una merma en la economía de la persona interesada.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adopte las medidas oportunas para abonar las cantidades que se adeudan a la persona titular de la queja por compensación de gastos por oxigenoterapia a domicilio.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana