

"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** 2100282

<b>Fecha de inicio</b>	28/01/2021	Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
<b>Promovida por</b>	(...)	Hble. Sra. Consellera
<b>Materia</b>	Sanidad	C/ Misser Mascó, 31-33
<b>Asunto</b>	Responsabilidad Patrimonial sanitaria. Falta de respuesta expresa a escrito de 23/11/2020.	València - 46010 (Valencia)
<b>Trámite</b>	Petición de informe. Resolución.	

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 28/01/2021, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, en fecha de registro de entrada en la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de Castellón de 23/11/2020, dirigió escrito de "queja, sugerencia y agradecimientos de la actividad sanitaria y funcionamiento de las instituciones sanitarias" en el que solicitaba "(...) se me conceda una compensación por daños y perjuicios ya que voy a quedar inútil del dedo pulgar de la mano izquierda que ejerce de pinza y se utiliza para coger cualquier cosa".
- Que, a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa a su escrito.

Admitida a trámite la queja, en fecha 4/02/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa a la solicitud del promotor de la queja de fecha 23/11/2020.

La administración sanitaria, con fecha de registro de entrada en esta institución de fecha 22/02/2021, remitió informe del Secretario General Administrativo de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

En el Servicio de Responsabilidad Patrimonial de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, no se ha recibido reclamación alguna del promotor de la queja ni consta ningún expediente de responsabilidad patrimonial instado por el sr. (autor de la queja)(...).

Por teléfono se ha indicado a este Servicio que en estos momentos **el Departamento de Salud de Castellón** aún no ha iniciado la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial.

**Una vez se inicie por aquél** y se determine la cuantía del mismo a la vista de los informes de funcionamiento que a tal efecto se deben recabar, y viendo si supera o no el importe de 6.000.-€, se podrá determinar la competencia para tramitar y resolver la reclamación, o bien del Gerente del Departamento de Salud, si es inferior a esa cuantía, o bien a la persona titular de la Subsecretaría de la Conselleria de Sanidad si la cuantía es superior, y ello de conformidad con la Resolución de 20 de abril de 2015 (DOCVnúm.7522, de 11/05/2015), del conseller de Sanidad, de delegación de competencias en materia de responsabilidad patrimonial (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 27/02/2021.

Al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 31/03/2021 solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública una ampliación de informe en el sentido de que nos precisase los siguientes extremos:

- Si por parte del Departamento de Salud de Castellón se había iniciado la tramitación del procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial y determinado su cuantía. En caso afirmativo, información si, sobre el inicio y cuantía del expediente de responsabilidad patrimonial, se le había informado al autor de la queja.

En su segundo informe, de fecha registro de entrada en esta institución de 5/05/2021, la Jefa del Servicio de Responsabilidad Patrimonial de la Conselleria nos comunicó lo siguiente:

(...), se emite el siguiente informe:

**El Departamento de Salud de Castellón ha iniciado la tramitación del procedimiento administrativo de reclamación de responsabilidad patrimonial, con el número asignado 5/2021, y se ha comunicado al reclamante mediante escrito registrado de salida el 27/04/2021, del que se adjunta copia.**

En este momento aún no consta la cuantificación del mismo, que dependerá de los informes que se recaben por la instructora del procedimiento.

Del contenido de este informe dimos traslado al promotor de la queja, habiendo presentado alegaciones al mismo en fechas 6, 19 y 25/05/2021 así como 11/06/2021.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que en fecha 23/11/2020 el interesado dirigió escrito de "queja, sugerencia y agradecimientos de la actividad sanitaria y funcionamiento de las instituciones sanitarias" a la Dirección Territorial de Castellón. En el mismo solicitaba una compensación por daños y perjuicios.
- Que el referido escrito ha dado lugar a la apertura del expediente de responsabilidad patrimonial nº 5/2021 por parte del Departamento de Salud de Castellón que, según nos indicaban en su informe, "(...) se ha comunicado al reclamante mediante escrito registrado de salida el 27/04/2021".

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la **solicitud del autor de la queja de indemnización de daños y perjuicios** se encuentra actualmente en fase de instrucción tras la apertura del expediente de responsabilidad patrimonial nº 5/2021 el 27/24/2021.

No obstante, lo anterior, en relación a **la demora en dar respuesta expresa al escrito de "queja, sugerencia y agradecimientos de la actividad sanitaria y funcionamiento de las instituciones sanitarias" que el autor de la queja dirigió en fecha 23/11/2020**, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos

Debemos partir del 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

Para conocer el plazo máximo que tiene la administración para dictar una resolución y notificarla así como las consecuencias del incumplimiento del mismo o del sentido del silencio administrador el apartado 4 del referido precepto señala lo siguiente:

4. Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

A la vista de lo anterior, las Administraciones deben cumplir con el deber de informar a los interesados del plazo máximo y de los efectos que pueda producir el silencio administrativo dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u organismo competente para su tramitación.

Del estudio de la queja, se desprende que si bien es cierto que la reclamación de indemnización por daños y perjuicios del interesado de fecha 23/11/2020 obtuvo una respuesta del Departamento de Salud de Castellón (acuse de recibo de fecha 27/04/2021 por el que le informaban del inicio del expediente de responsabilidad patrimonial nº 5/2021, plazo para resolver y sentido del silencio administrativo), no lo es menos que por parte de la administración sanitaria se han incumplido los plazos previstos en la normativa vigente (se ha tardado más de 5 meses en dar una respuesta al interesado).

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges (norma aplicable a la tramitación de esta queja), **RECOMENDAMOS** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos administrativos y de los efectos que pueda producir el silencio administrativo de conformidad con lo establecido en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la recomendación que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana