

L'endarreriment en la tramitació com a vulneració del dret a una bona administració

Quan una persona presenta una reclamació perquè considera que l'actuació de l'Administració li ha causat un dany que no està obligada a suportar, té dret que la seva reclamació es tramiti d'acord amb el procediment establert per a aquest tipus de reclamacions, que es valori la seva sol·licitud d'indemnització d'acord amb els paràmetres legals i jurisprudencials que configuren aquest tipus de responsabilitat i a obtenir una resolució expressa en el termini establert.

Tanmateix, la vulneració d'aquests drets bàsics, que, al mateix temps, formen part del dret a una bona administració que reconeix l'Estatut d'autonomia de Catalunya i que desplega la Llei 26/2010, del 23 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, continua essent, any rere any, el motiu més freqüent de queixa en aquest àmbit.

Més enllà de la possible discrepància amb el contingut de la resolució quan s'ha emès, i els fonaments en què es basa, les decisions adoptades completament al marge del procediment establert són el rerefons d'una part significativa de les queixes rebudes. Cal, doncs, remarcar novament que el procediment administratiu és l'instrument mitjançant el qual s'han de canalitzar els actes i les resolucions de l'Administració, i no és una simple formalitat, sinó que té una funció de garantia, tant des de la perspectiva de l'interès del conjunt de la societat que les resolucions de l'Administració siguin raonades i responguin a l'interès general com de l'interès particular de qui reclama de participar en el procediment, aportar proves i formular alegacions i, molt especialment, d'obtenir una resolució ajustada a l'ordenament.

També l'endarreriment en la tramitació de la reclamació és el substrat d'un nombre significatiu de les queixes de ciutadans que veuen vulnerat el seu dret a obtenir una resolució dins de termini. Certament, de vegades, les peculiaritats o la complexitat de la reclamació poden justificar una certa demora a l'hora resoldre. D'altra banda, el procediment també preveu, encara que de manera limitada, la possibilitat de suspendre el termini per resoldre i de prorrogar-lo.

Les reclamacions per mala praxi assistencial en el sistema sanitari públic, en què la valoració

pericial del dany sofert i la determinació del nexes causal entre aquest dany i una actuació assistencial deficient són determinants, és un dels àmbits en què les peculiaritats i la complexitat de la reclamació poden justificar sovint una tramitació més perllongada, fins i tot emprant les opcions de suspensió i de pròrroga previstes legalment.

L'Administració ha d'avaluar periòdicament la necessitat dels tràmits no preceptius i proposar-ne la simplificació

Tot i això, algunes de les queixes tramitades reflecteixen endarreriments extraordinaris massa llargs o no justificables per les circumstàncies de la tramitació. Les queixes rebudes representen només una part petita de les reclamacions tramitades pel Departament de Salut, però són indicatives, amb més o menys abast, d'una realitat que preocupa aquesta institució.

L'Informe al Parlament 2006 ja recollia una actuació que pretenia analitzar les causes d'aquest endarreriment en la tramitació de reclamacions per mala praxi assistencial i proposar mesures per reduir-les.

Com a continuació d'aquella actuació, el Síndic ha volgut contrastar la situació actual de la tramitació d'aquests procediments i el resultat de les mesures que aleshores es va indicar que s'adoptarien.

El punt de partida d'aquesta valoració ha tingut en compte que, en un context de restricció de recursos, les mesures per agilitar la tramitació dels procediments de responsabilitat per mala praxi difícilment poden derivar de l'augment dels professionals destinats a aquesta tasca. Tot i així, el Síndic també ha assenyalat que cal cercar, en el marc de l'organització de les diverses unitats que intervenen en la tramitació d'aquests procediments i les disponibilitats existents, la màxima adequació possible entre el volum de reclamacions i els professionals que s'hi destinen.

En segon terme, aquesta institució ha recomanat al Departament de Salut que cal vetllar perquè la incidència de les comissions que articulen la intervenció dels diversos operadors del sistema sanitari i del model assegurador de la responsabilitat en la durada del procediment sigui la mínima possible. Aquestes comissions són una peculiaritat del procediment de trami-

tació de reclamacions per mala praxi que afegeix complexitat al procediment, però que es poden entendre com a necessàries per articular la participació dels diversos actors que interveuen en aquest procés.

Tot i que el Departament de Salut va indicar que s'havia agilitat el funcionament d'aquestes comissions, el Síndic ha insistit en la necessitat de revisar periòdicament si la seva estructura i operativitat són les més idònies i que es valori la introducció de mecanismes que n'agilitin encara més la intervenció, a banda dels que ja s'han adoptat.

Cal controlar les fases del procediment, minimitzar les incidències que endarrereixen la resolució i informar-ne el reclamant

Des d'aquesta perspectiva, cal recordar que, de conformitat amb l'article 22.1.a de la Llei 26/2010, esmentada més amunt, forma part del dret a la bona administració el dret dels ciutadans que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida. Com s'ha assenyalat en altres casos, l'aplicació del principi de proporcionalitat al procediment administratiu comporta que cal ponderar singularment els tràmits que el conformen, especialment quan es tracta de tràmits que no són preceptius.

En aquest sentit, aquesta valoració s'ha de concretar primerament a ponderar la necessitat del tràmit mateix per obtenir la finalitat pretesa, però també cal verificar que la seva configuració sigui la més adequada en cada moment per assolir l'objectiu que es pretén, i molt especialment que el seu cost (en termes de recursos esmerçats, però també d'allargament del procediment des de la perspectiva del dret del ciutadà a obtenir una resolució dins de termini) sigui proporcionat al resultat obtingut.

El Síndic no pot substituir aquesta valoració, que correspon a l'administració responsable del tràmit, però sí que cal remarcar que el dret a una bona administració i a una tramitació ajustada al principi de proporcionalitat requereix que periòdicament es revisi la configuració del procediment de tramitació de reclamacions de responsabilitat per mala praxi.

Cal agilitar l'obtenció de la documentació clínica i els informes mèdics

Aquesta institució també ha volgut destacar que al llarg d'un procés que ja per si mateix és complex es poden produir situacions específiques amb incidència en la tramitació (la necessitat d'obtenir peritatges addicionals en alguns casos, l'exploració de la possibilitat d'assolir un acord transaccional, o bé quan el reclamant aporta en fase d'audiència noves dades o documents que caldrà valorar, per esmentar-ne algunes). Aquestes situacions tenen inevitablement una incidència en la durada del procediment. Amb tot, quan això succeeix, cal adoptar les mesures necessàries perquè aquests fets tinguin la mínima incidència possible en la durada global del procediment, i sobretot, cal informar-ne la persona reclamant.

Fora d'aquests supòsits, el Síndic ha volgut insistir en la necessitat que les unitats que instrueixen els procediments exerceixin un control exhaustiu sobre les diverses fases del procediment per detectar les actuacions que puguin comportar un endarreriment no justificat i corregir aquesta situació.

Finalment, el Síndic també ha destacat que cal un esforç per agilitar l'obtenció de la documentació clínica i els informes dels facultatius que han prestat l'assistència. L'ús dels mitjans electrònics, amb les degudes cauteles des de la perspectiva del dret a la intimitat, pot contribuir a assolir aquest objectiu.

Queixa 01583/2010

La queixa es planteja per l'endarreriment en la resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per presumpta mala praxi assistencial. Quan els promotors de la reclamació es van adreçar al Síndic, la tramitació ja acumulava un notable endarreriment perquè, per circumstàncies que no es van explicitar, l'admissió a tràmit de la reclamació es va endarrerir substancialment.

Sens perjudici de les consideracions de caràcter general assenyalades, amb relació a la tramitació d'aquesta reclamació concreta, el Síndic va destacar que el termini emprat per resoldre aquesta reclamació era excessiu i desproporcionat, sense que el Departament de Salut hagués comunicat al Síndic les circumstàncies excepcionals que el poguessin explicar raonablement. Per aquesta raó, va destacar que aquesta circumstància vulnerava el dret de qui reclama a una bona administració. El Síndic està pendent de resposta al moment de finalitzar aquesta actuació.

Queixa 05809/2011

La queixa fa referència a una reclamació de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Puigverd de Lleida, amb motiu d'una caiguda a la via pública que la persona reclamant atribuïa al mal estat d'unes bandes reductores, de la qual no havia obtingut resposta.

Quan el Síndic es va adreçar a l'ajuntament indicat, aquest va resoldre desestimar la reclamació de manera directa, sense instruir el procediment establert per tramitar i resoldre aquest tipus de reclamacions.

Consegüentment, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Puigverd de Lleida que havia d'admetre a tràmit la reclamació, o requerir la persona interessada perquè l'esmenés, si era necessari, i tramitar-la d'acord amb el procediment establert en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, sobre el reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial. L'Ajuntament de Puigverd de Lleida no va acceptar aquesta resolució del Síndic.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu.](#)