

Suxestión á Consellería de Sanidade de, en casos semellantes ao da queixa, esgotar as canles de comunicación coas persoas interesadas antes de iniciar os procedementos de cobro executivo.

Expediente: L.4.Q/16348/23

Santiago de Compostela, 8 de marzo de 2024

Sr. conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX con DNI XXX en relación cunha factura que lle foi reclamada por esa administración.

#### ANTECEDENTES

No escrito de queixa o interesado sinalaba, esencialmente, que presentaba a queixa:

*“(..) CONTRA LA RESOLUCIÓN DICTADA POR LA ADMINISTRACIÓN SERGAS, asumida por la Agencia Tributaria de Galicia y comunicada PROVIDENCIA DE APREMIO por intermediación de la Agencia Tributaria Delegación Especial de Canarias, con fecha 25 de agosto de 2023, sin ninguna comunicación previa, ni conocimiento del firmante.*

*Se trata de una intervención de URGENCIAS que data del 27 de julio de 2021, por un accidente de jardinería, habiendo llegado al Hospital más cercano, sangrando y con pérdidas temporales de conciencia. Recurrida a la Agencia Tributaria de Galicia, e igualmente a la Delegación de Canarias, SIN CONTESTACION ni aclaración a ningún recurso.*

*Al averiguar de qué se trataba se pidió copia de la factura, que indica “PRIVADO SEN APORTAR DATOS HCU. TP”. Tal como puede observarse en el parte de alta, tanto de URGENCIAS, como general del Hospital, señalan un NSS XXX X REXIMEN XERAL, cuando los datos facilitados fueron, el DNI y la tarjeta de ADESLAS - ISFAS, que también se acompaña, habiéndosele indicado a mi esposa en Admisión que todo estaba correcto, que no se preocupara y que a su esposo le estaban interviniendo.*

*Se interpuso recurso potestativo de reposición ante el Órgano emisor de la factura, sin que tampoco haya habido respuesta.*

*Finalmente, el dinero reclamado fue retirado de mis cuentas y como es de justicia debe ser reintegrado, dado que en ningún caso el asegurado (no privado, si no funcionario de las Fuerzas Armadas) deba asumir intervención alguna, ni costos de providencias o apremios. En todo caso deberá presentarse la factura a ADESLAS o subsidiariamente a ISFAS, en caso de impago, pero parece ser que no la han presentado.*

O interesado achegaba xunto a este escrito a documentación:

- Copias das súas tarxetas identificativas (DNI e ADESLAS)
- Copia dos informes de alta e de urxencias
- Documentación en relación á facturación e a vía de prema
- Copia do correo electrónico remitido pola administración sanitaria
- Copia do recurso de reposición presentado así como da desestimación
- Distintas comunicacións con persoal responsable da administración sanitaria

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado.

Acusamos recibo do seu informe, que foi rexistrado nesta institución con data de 31/01/2024 no que se sinalaba o seguinte:

“(..) A factura 202202500 emitiuse como consecuencia dunha asistencia sanitaria efectuada ao Sr. XXX, asistencia que non se encontraba cuberta con cargo ao SERGAS, dado que o paciente tiña cobertura ISFAS e adoptou a modalidade de seguro privado, e a día de hoxe sabemos que a súa aseguradora era a Entidade ADESLAS para o período da asistencia.

Na data en que se produce a asistencia, segundo os datos que figuran nos nosos arquivos, é un paciente privado, polo que está suxeito ás disposicións contidas no Decreto 56/2014 do 30 de abril, polo que se establecen as tarifas de asistencia sanitaria a aplicar a quen non ten cobertura SERGAS (Privados), Acc. de Tráfico, Laboral e outro tipo de continxencias.

A factura 202202500 emitiuse polo tanto, dado que no período voluntario de tramitación do expediente, non se respondeu ás comunicacións que se efectuaron ao paciente.

Unha vez non hai resposta, remitimos o expediente á Vía de Prema, entón unha vez que polo Departamento de Recadación se lle notifica ao Sr. XXX a débeda tributaria se procede a chamar telefonicamente por parte do representante do señor XXX sinalando que se ten modificado a dirección con data 20/07/2022.

Por parte desta Administración se lle resposta que nese intre (no momento da chamada) o expediente xa non obra na Administración deste Centro, que o mesmo está na Axencia

Tributaria en fase de Prema, e que o que pode facer é recorrer o expediente se encontra que se lesionaron os intereses do seu defendido, cousa que por como se desenrolaron os acontecementos efectuou, xa que por parte do Departamento Central de Recadación, solicitóusenos informe acerca da pertinencia de proseguir coa esixencia da factura 202202500, informe que se remitiu, e tamén copia do expediente, ao obxecto de que puideran resolver en consecuencia.

A data de hoxe nós non temos constancia da Resolución que recaeu sobre a factura obxecto desta litis, entendemos que tivo que ser en contra dos intereses do Sr. XXX á vista da reclamación que presenta á Valedora do Pobo.

Chegados a este extremo, temos que puntualizar:

- O proceso que seguiu este expediente é o estándar, se non se facilitan datos do terceiro procédese a emitir factura ao paciente.
- Se no período voluntario non se recibe comunicación ao respecto de quen é o terceiro responsable da asistencia, a factura remítese á Vía de Prema.

O Sr. XXX, tiña cobertura con ADESLAS, o cal sabémolo a posteriori, co cal pode solicitar un reintegro de gastos á súa aseguradora.(..)”

Requiriuse ampliación de informe á Consellería dado que non se informaba das datas e canles polas que se notificara a débeda ao interesado. Esa Administración remitiu o expediente completo no que figura o informe de setembro de 2023 co seguinte contido:

“Unha vez recibida notificación de que se presentou Recurso de Reposición contra a notificación de providencia de constrinximento da nosa factura 202202500, emitida por asistencia sanitaria a XXX procedemos a revisar o expediente e decatámonos de que o expediente foi correctamente tramitado, xa que procedéronse a enviar:

Unha petición de datos, recibida o 27.08.2021 por XXX, a dirección era XXX Dodro.

Ao no obter datos sobre o terceiro responsable, formuláronse dúas peticións mais de datas 10.11.201 a Calle XXX, nº X e outra de data 14.02.2022 a XXX, Dodro, ambas con resultado de AUSENTE en reparto.

Con data 23.05.2022, procedeuse a enviar factura a C/XXX, nº X, tamén con resultado de Ausente.

No sistema informático SIPGA, consta a dirección de Calle XXX, X— Dodro. Mentres que en Clínica figuraba a dirección xenérica de XXX - Dodro.

Dado que non obtivemos resposta nos nosos intentos de notificación, procedeuse a insertar no BOE 01.04.2023 e no DOGA 28.03.2023, anuncio de notificación da débeda tributaria existente.

Unha vez que se envía o expediente a Vía de Prema e se emite a liquidación tributaria recíbese reclamación, alegando que se había notificado a esta Administración e que o Sr. XXX había cambiado de domicilio, cuestión esta que unha vez contrastada, resulta que se ben non consta documentación algunha no expediente de tal solicitude, é certo que figura un cambio de dirección efectuado na aplicación de Clínica o día 20.07.2022, nembargantes xa estaba emitida a factura 202202500, a cal enviouse con posterioridade a BOE e DOGA, polo que non se procedeu a volver a intentar notificar a mesma por correo postal con acuse de recibo.(..)"

Por outra banda, requirido informe á ATRIGA, esta informou, esencialmente:

"(..) As tarifas reclamadas polo Sergas teñen natureza de prezos públicos polo que é de aplicación o disposto tanto na Lei 8/1989 do 13 de abril de taxas e prezos públicos, como na Lei 6/2003 do 9 de decembro, de taxas e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia, a cal, establece no artigo 44 que se aplica supletoriamente a Lei Xeral Tributaria e demais disposicións xerais en materia tributaria.

A recadación tributaria leva a cabo tal e como se establece no artigo 160 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, Xeral Tributaria (LXT).

O artigo 7 do Regulamento Xeral de Recadación, aprobado polo Real Decreto 939/2005, do 29 de xullo, prevé que a recadación da Facenda pública das Comunidades Autónomas e dos seus Organismos Autónomos poderá levar a cabo Axencia Estatal de Administración Tributaria cando así se acorde mediante a subscrición dun convenio para a recadación. En consecuencia, en virtude de convenio marco entre a Axencia Estatal da Administración Tributaria (AEAT) e cada unha das Comunidades Autónomas en materia de recadación executiva dos ingresos de dereito público destas últimas de data 27/03/2006, corresponde a AEAT a liquidación das débedas en vía executiva cando o debedor ten o domicilio fiscal fora da Comunidade Autónoma de Galicia, como no presente caso.

En data 25/08/2023, a AEAT notificou ao interesado a providencia de constrinximento número 23790278017 correspondente á liquidación de prezos públicos do Sergas.

Con data 11/09/2023 o interesado presenta un recurso de reposición alegando que non recibiu ningunha notificación da factura dentro do período voluntario de pago.

Solicitado informe ao servizo correspondente do Sergas sobre o alegado, con data 14.12.2023 dítase a resolución desestimatoria do recurso de reposición por parte da Atriga, constando a data de posta ao dispor no NOTIFICA.GAL o 01.01.2024.

Contra a presente resolución poderá o interesado interpoñer reclamación económico-administrativa ante a Xunta Superior de Facenda no prazo dun mes desde o día seguinte ao da súa notificación.”

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRO. A queixa trae causa do cobro da factura relativa aos servizos sanitarios prestados polo SERGAS a unha persoa, funcionaria do Estado, que conta con cobertura por parte de ISFAS/ADESLAS. O interesado foi atendido de urxencia o día 27 de xullo de 2021, e sometido a unha intervención por fractura dun dedo.

Tal e como se informa por parte da Administración, solicitáronse os datos do paciente a un enderezo de Dodro ata en tres ocasións para emitir a factura e dado que o interesado non figuraba de alta no SERGAS. Na primeira foi recollida unha comunicación por unha persoa distinta ao interesado, segundo se informa pola oficina de Correos, pero non así nas seguintes e tampouco se achegou información algunha.

Finalmente remitiuse a factura o día 23/05/2022 ao mesmo enderezo de Dodro e procedeuse ás notificacións a través do BOE e DOG. Rematado o período voluntario de pago e unha vez que o expediente xa figuraba na ATRIGA, responsable da recadación, en data 25/08/2023 a Delegación de Canarias da AEAT notificou ao interesado a providencia de constriximento correspondente á liquidación do SERGAS.

SEGUNDO. O ISFAS é un Organismo Autónomo adscrito ao Ministerio de Defensa e integrado na súa Subsecretaría, que posúe personalidade xurídica pública diferenciada, patrimonio e tesourería propios, así como autonomía de xestión. Ten ao seu cargo a xestión do Réxime Especial de Seguridade Social das Forzas Armadas, a Garda Civil, o persoal estatutario do CNI e o persoal civil de corpos adscritos ao Ministerio de Defensa con excepción das pensións de xubilación, invalidez, morte e supervivencia que corresponden ao Réxime de Clases Pasivas.

Para a atención sanitaria das súas persoas mutualistas, ISFAS ten asinado acordos e convenios con distintas aseguradoras de carácter privado (entre elas, ADESLAS). As persoas pertencentes a estes colectivos profesionais poden elixir recibir atención sanitaria nos centros da rede pública ou nos dependentes das aseguradoras coas que hai concerto; unha vez ao ano -no mes de xaneiro- poden cambiar de aseguradora. O interesado, no momento de ser atendido

en urxencias, contaba con cobertura sanitaria por ADESLAS en virtude do convenio asinado por esta entidade con ISFAS.

Así mesmo, este organismo público ten convenios coas administracións sanitarias de distintas CCAA, en algúns casos para compartir a información arredor das persoas aseguradas (por exemplo con Madrid, Castela-A Mancha ou Aragón, entre outras), para a atención sanitaria en área rurais, como no caso das Illas Baleares, Cataluña ou Asturias entre outras ou para a atención sanitaria nos centros de atención primaria en localidades de menos de 20 mil habitantes, como no caso de Galicia.

TERCEIRO. Alega o interesado, tanto no escrito de queixa como a través do recurso de reposición interposto (e desestimado) diante do constrinximento, que a Administración contaba cos seus datos que foron achegados por parte da persoa que o acompañou a urxencias e que esa mesma familiar informou ao servizo de admisión que el era militar e pertencía a ADESLAS, entregando mesmo a tarxeta desta aseguradora para que foran obtidos os datos. Pola contra, o SERGAS aduce que *“no sistema informático SIPGA, consta o enderezo de rúa XXX, X- Dodro. Mentres que en Clínica figura xenericamente XXX-Dodro”*.

A este respecto, o SERGAS ten publicado e actualizado con data de febreiro de 2024, un documento chamado *“Preguntas frecuentes no ámbito sanitario; Manual de consulta para a cidadanía”*. No mesmo sinálase o seguinte:

*“A Consellería de Sanidade, no ano 2012, habilitou un código coa finalidade de garantir a continuidade asistencial das persoas que, estando de alta en SIPGA, perderon a condición de aseguradas/beneficiarias recoñecida polo INSS/ISM, polo que tiñan que regularizar a súa situación segundo as vías habilitadas en Galicia. Actualmente inclúense neste código as persoas que deben arranxar a súa situación en relación coa asistencia sanitaria, co fin de garantir a súa continuidade asistencial.*

*As persoas incluídas neste código ao acudir ao centro de saúde son informadas de que deben regularizar a súa situación en relación coa asistencia sanitaria por algunha das vías regulamentarias, no prazo dun mes.”*

Segundo esta información o interesado, que figura de alta no SIPGA segundo indica a propia Consellería e que perdera a condición de asegurado polo INSS/ISM, debería ter sido informado dese feito e requirirlle, no momento de acudir a un centro sanitario, a regularización da situación. De telo feito, o interesado tería informado da súa pertenza a ISFAS.

Na documentación achegada pola Consellería de Sanidade, correspondente ao expediente completo, figura unha nota interna de data 14/03/2022 na que unha persoa sinala: “(..)

PACIENTE QUE SE LLE ENVIARON 3 CARTAS. UNHA DELAS COLLÉRONA. NON CONSTA NO INSS. NON TEN SS. FACTURAR?? O 14/03/22 PÁSASE PARA REVISAR.”; esta comunicación remítese desde o CHUS.

CUARTO. O interesado achega, xunto con escrito de queixa, copia do seu DNI onde figura o seu enderezo en Tenerife. Así mesmo, achega copia dos informes médicos de alta en Urxencias con data 27/07/2021; o informe do servizo de Urxencias no que se sinala que se remite a cirurxía, con data 28/07/2021 e o informe de alta do servizo de Traumatoloxía e Cirurxía ortopédica, datado o 31/07/2021. Nos tres informes médicos figuran os datos do interesado: nome, teléfono móbil e o enderezo de Tenerife que figura no DNI.

Cómpre lembrar que o interesado sinalou que se tiñan achegado os seus datos e os da aseguradora ADESLAS en Admisión. Non é posible comprobar documentalmente tal extremo pero resulta innegable que a Administración contaba cos datos actuais, que figuran no DNI, dado que son os que aparecen na filiación do paciente nos seus informes médicos, tanto no do servizo de Urxencias como do servizo de Traumatoloxía e Cirurxía ortopédica. Mesmo figura, en ditos informes, o teléfono actual do paciente.

Polo tanto, non se axusta á realidade que o único enderezo co que contara a Administración, á hora de contactar co interesado e requirir os datos para a factura, fora o de Dodro senón que contaba cos datos de filiación correctos que foron achegados polo paciente ou a persoa que o acompañaba e cos que foi recoñecido, ingresado e tratado no CHUS. Non é esta unha cuestión menor, dado que o interesado é funcionario e ten cobertura sanitaria, polo que non se trata dun paciente privado.

#### CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería a seguinte **suxestión**:

***En situacións semellantes á do interesado nas que a Administración conta con enderezos ou datos persoais distintos no SIPGA e nos documentos sanitarios recentes, esgotar as canles de comunicación coas persoas interesadas antes de iniciar os procedementos de cobro executivo.***

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo