

Recordatorio de deberes legais pola falta de resposta a unha reclamación ante o SERGAS

Expediente: I.5.Q/11901/25

Santiago de Compostela, 28 de novembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dun cidadán, referente á falta de resposta a unha reclamación ante o Sergas.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicaba que:

El motivo de mi queja es la falta de contestación por parte del servicio de Hematología del EOXI de Pontevedra, he presentado la reclamación/queja el 05/11/2024 y a día hoy no me han contestado a la misma, he solicitado que me respondan el 16/09/2025 y como única respuesta me indican que tiene que contestar el servicio de Hematología de Pontevedra.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado. Acusamos recibo do seu informe, no que consta o seguinte:

O día 5 de novembro de 2024, o interesado presentou unha queixa no nome do seu pai, dirixida ao servizo de Hematoloxía da Área Sanitaria de Pontevedra, na que solicitaba un cambio de facultativo/a. Cómpre sinalar que o interesado no se atopaba na consulta, polo que a reclamación baséase na información facilitada por terceiros.

Unha vez recibida a queixa C24/XXXX87 foi trasladada á unidade xestora do servizo de Hematoloxía para a súa valoración. Non obstante, non se emitiu resposta no prazo previsto xa que o afectado faleceu o 2 de decembro de 2024 e, ademais, a persoa responsable do servizo e da unidade xestora atopábase en situación de baixa médica durante ese período, o que imposibilitou unha resposta formal en tempo e forma.

Así mesmo, informamos que, na actualidade a facultativa que atendeu ao paciente xa non forma parte do cadro de persoal do servizo de Hematoloxía da Área Sanitaria de Pontevedra.

Lamentamos a percepción negativa da asistencia recibida e transmitimos o noso máis sentido pésame polo falecemento do paciente.

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:

Este expediente céntrase na falta de resposta á reclamación interposta polo interesado ante o Sergas o 05/11/2024. Dita reclamación versa sobre o trato dispensado ao pai do interesado como paciente no servizo de hematoloxía da Área sanitaria de Pontevedra por unha das facultativas, a falta de calidade asistencial recibida, solicitando asemade o cambio do especialista asignado. A consellería argumenta que a omisión de contestación debeuse a na data na que se recibiu a petición, o paciente xa falecera, ademais de que o responsable desta xestión estaba de baixa médica.

Dito isto, é importante sinalar que a intervención da Valedora do Pobo circunscríbese á omisión por parte da administración de dar resposta expresa a unha reclamación presentada a través do servizo habilitado polo Sergas a tales efectos.

Debemos indicar que ao procedemento xeral para que os cidadáns presenten ante o Sergas a súas reclamacións lle resulta aplicable o disposto na Lei 39/2015 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. De acordo co artigo 21.1 da mencionada Lei, todas as administracións están obrigadas a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación.

A Administración está obrigada a responder á persoa que acode a ela, e debe ofrecer unha resposta directa. A obriga da administración de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato recollido no artigo 103 da Constitución, segundo o cal a Administración debe servir con obxectividade aos intereses xerais e actuar con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei e segundo os principios garantidos pola Constitución no seu artigo 9.3.

Queda así evidenciado que a presentación dunha reclamación obriga a administración a dar unha resposta expresa ao administrado, con independencia do sentido da mesma, da capacidade de dar resposta satisfactoria ás reivindicacións formuladas, ou das persoas que teñan asumido a obriga de facilitar a información requirida, polo que as referencias que

constan no informe relativas ao falecemento do paciente ou á baixa do facultativo hematólogo non son impedimento para remitir a contestación pertinente.

A maior abundamento, é preciso traer a colación a Lei 8/2008 del 10 de xullo, de saúde de Galicia. O artigo 9.3 dispón que os titulares do dereito a protección da saúde e á asistencia sanitaria do Sistema Público de Saúde de Galicia teñen o dereito á información sobre os seus dereitos, deberes, servizos e programas do Sistema Público de Saúde de Galicia. Ademais, no artigo 11 se establece como dereito específico o de empregar os procedementos áxiles e efectivos de suxestións e reclamacións, así como recibir resposta por escrito nos prazos establecidos regulamentariamente.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase 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 Administración o seguinte **recordatorio de deberes legais**:

A administración ten o deber legal de ditar resolución expresa en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación polo que debe responder ás reclamacións dos usuarios en tempo e na forma legalmente establecida. Así debe facerse neste caso concreto respondendo ao escrito de data 05/11/2024.

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, facémolles saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase 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.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)