

Dictamen n.º: **622/22**  
Consulta: **Consejero de Sanidad**  
Asunto: **Responsabilidad Patrimonial**  
Aprobación: **04.10.22**

**DICTAMEN** del Pleno de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, aprobado por unanimidad, en su sesión de 4 de octubre de 2022, sobre la consulta formulada por el consejero de Sanidad, al amparo del artículo 5.3 de la Ley 7/2015, de 28 de diciembre, en el procedimiento de responsabilidad patrimonial promovido por Dña. ...., por el error cometido en la práctica de la notificación de una cita para asistencia sanitaria y la deficiente atención de la incidencia surgida, por parte del Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital Clínico San Carlos (en adelante HCSC).

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** El 13 de julio de 2021, la persona citada en el encabezamiento, presentó ante el Servicio de Radiodiagnóstico del HCSC una reclamación, en la que pone de manifiesto que el citado día acudió al centro hospitalario por una cita recibida por correo ordinario, cita que si bien venía a nombre de otro paciente sí que contenía datos referidos a la reclamante, siendo así que toda vez que tenía cita concertada para el mes de septiembre de 2021, entendió que se le había adelantado la cita. Manifiesta que al acudir al centro hospitalario la trabajadora que le atendió, le comunicó que había habido un error administrativo, que la cita no estaba a su nombre y que no tenía que haber acudido, al tiempo

que le quita la documentación correspondiente a la cita errónea sin devolvérsela.

En escrito posterior, detalla más ampliamente lo sucedido, añadiendo por lo que aquí interesa que, ante la negativa de la trabajadora a devolverle la cita errónea, tuvo que interesar la ayuda de la Policía Municipal de Madrid que acudió al hospital y requirió a la trabajadora la entrega de la mencionada cita a efectos de que se pudiera adjuntar a la reclamación formulada el 13 de julio de 2021.

Solicita que se le abone el billete de tren que tuvo que comprar para acudir a la cita por cuanto a la fecha de autos se encontraba en Torrevieja. Se adjunta copia del billete por importe de 57,87 euros.

Por la instructora del expediente se dirige requerimiento a la reclamante para que aporte fotocopia del atestado de la Policía Municipal, informando si sobre la trabajadora a la que hace referencia en su escrito se le ha formulado alguna denuncia penal, en cuyo caso deberá aportar toda la documentación al efecto; informe, si finalmente la trabajadora tras la intervención policial, le hizo entrega del documento que dice se negó a devolvérselo al estar a nombre de otro paciente, debiendo aportar fotocopia del mismo, en su caso y finalmente que aclare expresamente, si su reclamación es como consecuencia del gasto efectuado en el viaje desde Torrevieja, o bien, su objetivo es reclamar por la vulneración de datos personales por parte del hospital y la negativa a devolverle la documentación entregada por el personal del hospital.

Requerimiento atendido por la reclamante con fecha 4 de noviembre de 2021, por escrito en el que indica que no dispone de la citación errónea, que reclama el abono del mencionado billete, si bien reclama igualmente por la negativa a devolverle un documento que le había llegado por error y que justificaba su presencia en el hospital el día de la reclamación, lo que entiende vulneró sus derechos como paciente a cursar una reclamación debidamente justificada documentada, así como

a recibir por escrito una explicación, una solución sanitaria y una responsabilidad económica. Por ello precisa que la reclamación también es consecuencia del mal trato recibido y de lo que supuso posteriormente tener que llamar a la Policía para que le ayudaran a completar un trámite al que tenía derecho.

Se adjunta copia del informe por actuación policial elaborado por la Policía Municipal dando cuenta de su intervención el día de autos en relación a los hechos reclamados, señalando que el original del documento de cita erróneo no le es devuelto a la reclamante por el hospital pero sí que queda adjunto a la hoja de reclamaciones que se queda el hospital. En relación al mismo la interesada reclama 32,85 pagados para la expedición de dicha copia de informe.

Consta en el expediente, informe de 17 de diciembre de 2021 del Servicio de Información y Atención al Paciente, en que se indica que se solicitó información al Servicio de Admisión en relación a lo ocurrido, contestando dicho servicio que la carta recibida por la reclamante sale automáticamente de sus sistemas informáticos, sugiriendo que el servicio que hace las entrega puede no haberla entregado en el domicilio correcto. Se recoge igualmente que se mantiene entrevista con la trabajadora que atendió a la reclamante, de la que se adjunta escrito con su parecer, señalando que en relación a la misma se ha acordado que participe en formaciones sobre protección de datos y manejo de situaciones conflictivas.

Por escrito de 11 de febrero de 2022 de la instrucción, se concede trámite de audiencia a la reclamante, que presenta sus alegaciones el 20 de igual mes, en las que viene a ratificarse en lo previamente alegado y reclamado, precisando que la destinataria de la carta de citación era ella por lo que el servicio de entrega funcionó adecuadamente, si bien el contenido de la carta era incorrecto al cruzar documentación de dos pacientes.

Por escrito de 21 de febrero de 2022 la aseguradora de la Administración da por recibida la comunicación del siniestro, constando a continuación en el expediente remitido, una serie de correos electrónicos cruzados entre dicha aseguradora y la reclamante, en los que consta un ofrecimiento de indemnización a la reclamante por importe de 85,9 euros, suma del importe del billete y de la tasa municipal pagada por la reclamante, ofrecimiento que no obstante es rechazado por la interesada.

Finalmente, por el viceconsejero de Asistencia Sanitaria y Salud Pública se formula propuesta de resolución, en la que se propone la indemnizar a la reclamante en la antedicha cantidad de 85,9 euros, desestimando por el contrario la indemnización pretendida por daño moral.

**SEGUNDO.-** El 12 de septiembre de 2022 tuvo entrada en el registro de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid la solicitud de dictamen en relación con la reclamación de responsabilidad patrimonial. Correspondió la solicitud de consulta del presente expediente 582/22 al letrado vocal D. Javier Espinal Manzanares, que formuló y firmó la oportuna propuesta de dictamen, deliberada y aprobada por el Pleno de esta Comisión Jurídica Asesora en su sesión de 4 de octubre de 2022.

A la vista de tales antecedentes, formulamos las siguientes

### **CONSIDERACIONES DE DERECHO**

**PRIMERA.-** La Comisión Jurídica Asesora emite su dictamen preceptivo, de acuerdo con el artículo 5.3.f) a. de la Ley 7/2015, de 28 de diciembre al tratarse de una reclamación de responsabilidad patrimonial de cuantía indeterminada, y a solicitud del consejero de Sanidad, órgano

legitimado para ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.3.a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 5/2016, de 19 de enero, (en adelante, ROFCJA).

**SEGUNDA.-** La tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial, se regula en la LPAC de conformidad con su artículo 1.1, con las particularidades previstas para los procedimientos de responsabilidad patrimonial en los artículos 67, 81 y 91. Su regulación debe completarse con lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en lo sucesivo, LRJSP), cuyo capítulo IV del título preliminar se ocupa de la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.

La reclamante ostenta legitimación activa para promover el procedimiento de responsabilidad patrimonial, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la LPAC y el artículo 32 de la LRJSP, al ser la directamente afectada por la citación errónea y por la posterior atención del personal sanitario, que entiende incorrecta.

La legitimación pasiva corresponde a la Comunidad de Madrid toda vez que la citación y la atención reclamada que se consideran incorrectas tuvieron lugar en el HCSC, centro sanitario de la Comunidad de Madrid.

En cuanto al plazo para el ejercicio del derecho a reclamar, es de un año contado desde que se produjo el hecho o el acto que motive la indemnización, o de manifestarse su efecto lesivo (cfr. artículo 67.1 de la LPAC). En este caso los hechos que motivan la reclamación ocurrieron el 13 de julio de 2021 y la reclamación de responsabilidad patrimonial se formula el mismo día, por lo que es claro que se ha formulado en el plazo debido.

Por lo que se refiere al procedimiento seguido en la tramitación de la reclamación de responsabilidad patrimonial, se observa que en cumplimiento del artículo 81 de la LPAC se ha emitido informe por el Servicio de Información y Atención al Paciente del HCSC, con intervención igualmente del Servicio de Admisión y de la propia trabajadora objeto de la reclamación. Tras ello, se confirió trámite de audiencia a la reclamante y se redactó la propuesta de resolución en sentido estimatorio parcial de la reclamación de responsabilidad patrimonial planteada.

En suma, pues, de todo lo anterior, cabe concluir que la instrucción del expediente ha sido completa, sin que se haya omitido ningún trámite que tenga carácter esencial o que resulte imprescindible para resolver.

**TERCERA.-** La responsabilidad patrimonial de la Administración se recoge en el artículo 106.2 de la Constitución Española y garantiza el derecho de los particulares a ser indemnizados de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, en los términos establecidos por la ley. Según constante y reiterada jurisprudencia, el sistema de responsabilidad patrimonial presenta las siguientes características: a) unitario: rige para todas las Administraciones; b) general: abarca toda la actividad -por acción u omisión- derivada del funcionamiento de los servicios públicos, tanto si éstos incumben a los poderes públicos, como si son los particulares los que llevan a cabo actividades públicas que el ordenamiento jurídico considera de interés general; c) de responsabilidad directa: la Administración responde directamente, sin perjuicio de una eventual y posterior acción de regreso contra quienes hubieran incurrido en dolo, culpa, o negligencia grave; d) objetiva, prescinde de la idea de culpa, por lo que, además de erigirse la causalidad en pilar esencial del sistema, es preciso que el daño sea la materialización de un riesgo jurídicamente relevante creado por el servicio público; y, e) tiende a la reparación integral.

Para apreciar la existencia de responsabilidad patrimonial de la Administración son precisos los siguientes requisitos: a) La efectiva realidad del daño o perjuicio, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas; b) que el daño o lesión patrimonial sufrida por el reclamante sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, en una relación directa e inmediata y exclusiva de causa a efecto, sin intervención de elementos extraños que pudieran alterar dicho nexo causal; c) ausencia de fuerza mayor, y d) que el reclamante no tenga el deber jurídico de soportar el daño.

La responsabilidad de la Administración es objetiva o de resultado, de manera que lo relevante no es el proceder antijurídico de la Administración, sino la antijuridicidad del resultado o lesión, siendo imprescindible que exista nexo causal entre el funcionamiento normal o anormal del servicio público y el resultado lesivo o dañoso producido.

**CUARTA.-** En este caso, como hemos visto en los antecedentes, la interesada centra su reclamación tanto en el hecho de la citación errónea que le hizo personarse en el hospital aun cuando no era la destinataria de la misma, así como en la posterior atención por parte del personal de hospital en la incidencia surgida como consecuencia de dicho error.

Cabe considerar conforme a lo obrante en el expediente tramitado que efectivamente a la reclamante le llegó por correo una carta en la que figuraba como destinataria, con una cita que correspondía a otro paciente pero que recogía igualmente datos de la propia interesada, por lo que ciertamente cabe entender justificada su asistencia al centro hospitalario, siendo así que, la propia trabajadora que atendió a la reclamante, señala en su declaración escrita que *“fue un error de la consulta, que le pusieran la pegatina de otro”*.

De igual modo, parece desprenderse que el manejo por parte del personal del hospital, de la incidencia que surgió a raíz de la citación errónea y de las quejas formuladas por la reclamante, no fue ni adecuado ni acertado, siendo así que en el informe del Servicio de Información y Atención al Paciente del HCSC, se refiere que a la trabajadora de referencia se le ha indicado que deberá realizar formación relacionada con la normativa en protección de datos y manejo de situaciones conflictivas, de lo que entendemos se desprende la apuntada inadecuación del manejo del problema surgido que motivó por otro lado la intervención de la Policía Municipal a solicitud de la reclamante.

**QUINTA.**– Resta por valorar los daños sufridos por la reclamante que integren la indemnización a reconocer como consecuencia de la incorrecta actuación administrativa que ha quedado expuesto en el fundamento precedente.

Así en primer lugar, consta el error en la citación efectuada a la reclamante, que motivó su desplazamiento desde Torrevieja a Madrid, lo que queda acreditado con el billete de tren obrante a las actuaciones. Por lo tanto, estamos ante un daño pecuniario que la reclamante no tiene el deber jurídico de soportar, debiéndosele reintegrar el importe del billete de tren que asciende a cincuenta y tres euros con cinco céntimos de euros.

Procedería igualmente reconocer el derecho de la reclamante a que se le abone el gasto incurrido por la intervención policial que asciende a treinta y dos euros con ochenta y cinco céntimos, toda vez que el adecuado manejo de la situación surgida hubiera debido evitar que se tuviera que interesar por la reclamante el auxilio policial para hacer valer su pretensión de que se le devolviera la documentación errónea.

Reconocidas las cantidades reseñadas, la reclamante interesa igualmente una indemnización por el daño que dice sufrido por el trato



que le dispensó la trabajadora que la atendió, esto es una suerte de daño moral.

Como hemos señalado reiteradamente (así nuestros dictámenes 428/22 o 560/19, entre otros muchos) que *“los daños morales, por oposición a los meramente patrimoniales, son los derivados de las lesiones de derechos inmateriales”* y *“la situación básica para que pueda darse un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico o espiritual, impotencia, zozobra, ansiedad, angustia”*, constituyendo *“estados de ánimo permanentes de una cierta intensidad”* (en este sentido la Sentencia de 31 de mayo de 2016 del Tribunal Superior de Justicia de Madrid con cita de la jurisprudencia del Tribunal Supremo). En la Sentencia de 29 de junio de 2011 del Tribunal Supremo (recurso 3561/2007), se mantiene que *“a efectos de determinar la responsabilidad patrimonial de la Administración se incluye el daño moral. Sin embargo, por tal no podemos entender una mera situación de malestar o incertidumbre, salvo cuando la misma ha tenido una repercusión psicofísica grave”*.

Por otro lado, al igual que el daño patrimonial, el daño moral debe ser probado. En este caso la reclamante no ha concretado en que consistiría el daño moral que dice sufrido, limitándose a formular alegaciones genéricas, sin que, conforme a los pronunciamientos transcritos, pueda considerarse que la situación conflictiva vivida en el centro hospitalario derivada de la citación errónea, ciertamente puntual, pueda considerarse como constitutiva de un daño moral susceptible de eventual indemnización.

Las cantidades reconocidas como indemnización deberán actualizarse a la fecha en que se ponga fin al procedimiento, en los términos establecidos en el artículo 34.3 de la LRJSP.

Por todo lo expuesto, la Comisión Jurídica Asesora formula la siguiente

### **CONCLUSIÓN**

Procede estimar parcialmente la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, reconociendo una indemnización por importe de 85,90 euros, sin perjuicio de su debida actualización.

A la vista de todo lo expuesto, el órgano consultante resolverá según su recto saber y entender, dando cuenta de lo actuado, en el plazo de quince días, a esta Comisión Jurídica Asesora de conformidad con lo establecido en el artículo 22.5 del ROFCJA.

Madrid, a 4 de octubre de 2022

La Presidenta de la Comisión Jurídica Asesora

CJACM. Dictamen nº 622/22

Excmo. Sr. Consejero de Sanidad

C/ Aduana nº 29 - 28013 Madrid