



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora de Relaciones Institucionales y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1836/2025

Asunto: Reembolso por intervención quirúrgica en clínica privada por motivos de urgencia / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la solicitud formulada por XXX, en relación con el reintegro de los gastos ocasionados por la realización de una intervención quirúrgica en la sanidad privada.

Según manifiesta el autor de la reclamación, desde el año 2018 la paciente ha sido atendida en diversas ocasiones, tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada, por problemas en ambos pies.

Se indica que la interesada fue derivada al Hospital Sagrado Corazón, donde fue intervenida del pie izquierdo. Con posterioridad, se le ofreció la posibilidad de ser intervenida del otro pie en otros centros concertados, opción que declinó al considerar que prefería esperar a poder ser intervenida en el Hospital Río Hortega.

Como consecuencia de la demora, que, según se señala, le estaba provocando fuertes dolores tanto en el pie como en las rodillas y dificultando progresivamente su movilidad, acudió nuevamente a consulta de Traumatología el 23 de febrero de 2024 con la finalidad de ser intervenida. Sin embargo, en dicha consulta únicamente se le prescribió el uso de correctores.

Por ello, un año más tarde, en marzo de 2025, ante el agravamiento de sus problemas, se vio obligada a acudir a una clínica privada, donde finalmente fue intervenida quirúrgicamente.



En relación con este asunto, el 24 de abril de 2025 presentó ante el Servicio de Atención al Paciente del Hospital Río Hortega una solicitud de reintegro de la cantidad abonada por la realización de la intervención quirúrgica. El 29 de abril se comunicó a la interesada el traslado de su reclamación a la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid, sin que, hasta la fecha, haya obtenido respuesta.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que no consta la presentación de una solicitud de reintegro de gastos de la cirugía realizada en un centro privado.

No obstante, reconoce que sí figura un escrito presentado por la interesada con fecha 24 de abril de 2025, registrado en la aplicación RESU con número R202519133, aunque sostiene que dicha reclamación se refería a la técnica de la cirugía realizada en el pie izquierdo el 15 de diciembre de 2018 en el centro concertado Sagrado Corazón, y que fue formulada al amparo del Decreto 40/2003, de 3 de abril.

La Administración señala que dicha reclamación fue informada por el especialista que realizó la intervención y posteriormente contestada por escrito, constando la recepción de la notificación por la interesada.

Asimismo, manifiesta la existencia de otra reclamación, de fecha 9 de septiembre de 2025, relativa al seguimiento postquirúrgico en el Servicio de Rehabilitación, que habría sido contestada el 25 de septiembre de 2025.

Por todo ello, concluye que, salvo error, no existe constancia de solicitud alguna de reintegro de gastos correspondiente a la intervención realizada en la sanidad privada.

A la vista de lo informado, es necesario destacar que la cuestión que debe ser objeto de análisis en el este expediente no puede quedar limitada a determinar, con carácter abstracto, los requisitos establecidos legalmente para el reintegro de gastos derivados de asistencia sanitaria prestada en la sanidad privada.

En efecto, de la documentación aportada y del propio informe administrativo se desprende la existencia de una discrepancia sustancial acerca de la naturaleza del escrito presentado por la interesada el 24 de abril de 2025.

Mientras que la reclamante afirma que mediante dicho escrito solicitó el reintegro de los gastos ocasionados por la intervención quirúrgica realizada en la sanidad privada, la



Administración sostiene que el escrito se correspondía con una reclamación relativa a una intervención realizada años antes en un centro concertado.

Esta discrepancia resulta especialmente relevante, pues la propia Administración reconoce la existencia de un escrito registrado en la fecha indicada y con número de referencia concreto, por lo que no parece suficiente, a efectos de dar por concluida la actuación administrativa, con afirmar que no consta una solicitud de reintegro sin realizar una comprobación específica del contenido del documento efectivamente presentado.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Esta obligación no se satisface mediante la mera contestación a una reclamación distinta de aquella que, según manifiesta la interesada, habría formulado.

Por ello, cuando existe una discrepancia acerca del contenido y finalidad de un escrito presentado por una ciudadana, resulta necesario determinar previamente cuál fue efectivamente su objeto y, en función de ello, darle la tramitación que corresponda, evitando que una eventual deficiencia en la identificación o clasificación administrativa del escrito pueda determinar que una pretensión quede sin respuesta.

En este sentido, procede que la Administración compruebe de manera efectiva el contenido del escrito registrado el 24 de abril de 2025, así como su documentación adjunta y el traslado efectuado el 29 de abril siguiente, a fin de determinar si en él se contenía, expresa o implícitamente, una petición de reintegro de los gastos ocasionados por la intervención realizada en la sanidad privada.

De confirmarse que dicha petición fue formulada, deberá ser objeto de la correspondiente tramitación por el órgano competente y de una resolución expresa, congruente y suficientemente motivada.

Por el contrario, si del examen del escrito se desprendiera que la interesada no formuló en aquella ocasión una solicitud de reintegro, deberá comunicársele expresamente tal circunstancia, indicándole, en su caso, el cauce procedimental adecuado para formular dicha pretensión, sin que pueda considerarse que la existencia de una reclamación asistencial distinta constituye por sí misma una respuesta a la pretensión de reintegro que ahora afirma haber planteado.

En cuanto al fondo de la cuestión, la Administración informa sobre el régimen jurídico aplicable al reintegro de gastos por asistencia sanitaria privada, haciendo referencia a los supuestos excepcionales en los que puede proceder dicho reintegro,



particularmente cuando concurren circunstancias de urgencia inmediata y carácter vital y no pudieron utilizarse oportunamente los medios del Sistema Nacional de Salud.

El artículo 9 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, dispone que las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud se facilitarán en centros y servicios propios o concertados, salvo en situaciones de riesgo vital cuando se justifique que no pudieron utilizarse los medios del propio Sistema.

Ahora bien, la aplicación de este régimen exige una valoración individualizada de las circunstancias concretas que hayan rodeado la asistencia privada, sin que resulte suficiente una referencia genérica a la inexistencia de urgencia vital.

Esta Institución viene señalando que, al valorar la procedencia del reintegro, debe analizarse la incidencia que la demora o insuficiente atención sanitaria en el tiempo debido haya podido tener en el caso concreto. Así ocurrió en la Resolución 2040/2022, relativa a un paciente pendiente de una consulta de Urología que, ante la falta de citación y la persistencia de los síntomas, acudió a la sanidad privada, donde se le diagnosticaron lesiones cancerosas en la vejiga. En dicha resolución se valoró expresamente la incidencia que la demora asistencial había podido tener en el caso concreto y, atendiendo a las circunstancias materiales concurrentes, esta Institución recomendó a la Consejería de Sanidad el reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria privada.

Asimismo, la doctrina jurisprudencial ha señalado que el concepto de urgencia vital no se limita necesariamente al peligro inmediato de muerte, pudiendo comprender situaciones de riesgo perentorio para la funcionalidad de órganos o partes corporales de especial importancia. También ha admitido que las listas de espera pueden ser relevantes cuando impiden la prestación de la asistencia en un plazo justificable desde el punto de vista médico, atendiendo al estado de salud del paciente y a la evolución previsible de la enfermedad.

En el presente caso, la información facilitada por la Administración no permite conocer suficientemente las circunstancias asistenciales que precedieron a la intervención privada de marzo de 2025.

En particular, no se aprecia en el informe información suficiente acerca de la situación clínica de la paciente, la indicación o no de intervención quirúrgica, la evolución de su patología, las alternativas asistenciales que se le ofrecieron, los tiempos de espera existentes, la valoración realizada en la consulta de Traumatología de 23 de febrero de 2024 ni las circunstancias que determinaron que finalmente acudiera a la sanidad privada.

Tampoco consta que se haya efectuado una valoración específica de si la demora asistencial denunciada pudo alcanzar una duración incompatible con las necesidades médicas de la paciente y con la evolución de su patología.



En consecuencia, aun cuando esta Procuraduría no puede afirmar, con la información actualmente disponible, que exista un derecho al reintegro de los gastos, tampoco considera adecuado que la cuestión quede descartada de manera anticipada mediante una referencia genérica a los requisitos de la urgencia vital.

Debe ser la Administración sanitaria, a partir de la documentación clínica y administrativa correspondiente, la que determine de forma individualizada si concurren o no los requisitos legalmente exigibles y, en particular, si las circunstancias asistenciales denunciadas tuvieron alguna incidencia relevante en la decisión de acudir a la sanidad privada.

Finalmente, debe destacarse que el transcurso del tiempo sin una respuesta específica sobre la pretensión que la interesada afirma haber formulado resulta incompatible con el deber de la Administración de resolver expresamente las solicitudes y reclamaciones sometidas a su conocimiento.

La circunstancia de que existan otras reclamaciones formuladas por la interesada y correctamente contestadas no permite, por sí sola, entender cumplida la obligación de resolver una eventual solicitud diferente, relativa al reintegro de los gastos ocasionados por una intervención realizada en la sanidad privada.

Por ello, procede formular una resolución dirigida a que se realicen las comprobaciones necesarias y, una vez determinado el verdadero objeto del escrito presentado el 24 de abril de 2025, se proporcione a la interesada una respuesta expresa, congruente, individualizada y suficientemente motivada.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se proceda a revisar de forma individualizada la actuación administrativa seguida a raíz del escrito presentado por XXX el 24 de abril de 2025, comprobando su contenido íntegro, documentación adjunta y posterior traslado a la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid, a fin de determinar si en el mismo se formuló una solicitud de reintegro de los gastos ocasionados por la intervención quirúrgica realizada en la sanidad privada.

SEGUNDA: Que en el caso de que se confirme la existencia de dicha solicitud, que se proceda a su tramitación por el órgano competente y se dicte y notifique resolución expresa, congruente, individualizada y suficientemente motivada, previa valoración de las circunstancias clínicas y asistenciales que concurrieron en el caso, incluyendo, en particular, la evolución de la patología, las indicaciones terapéuticas



existentes, las alternativas ofrecidas a la paciente, los tiempos de espera y las circunstancias que determinaron su posterior recurso a la sanidad privada.

TERCERA: Que en dicha valoración no se descarte de forma automática la eventual relevancia de las demoras asistenciales, sino que se determine, a la vista de la documentación clínica disponible, si la asistencia pudo ser proporcionada en un plazo médicamente justificable y si las circunstancias concurrentes permiten apreciar los requisitos legalmente exigidos para el reintegro de los gastos.

CUARTA: Que en el supuesto de que, tras examinar el escrito de 24 de abril de 2025, se concluya que este no contenía una solicitud de reintegro, que se comunique expresamente dicha circunstancia a la interesada y se le facilite, en su caso, la información necesaria para que pueda formular adecuadamente su pretensión ante el órgano competente.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López