



León, 28 de octubre de 2019

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 3273/2019

**Asunto: Retrasos en el servicio de transporte sanitario terrestre en
tratamientos de diálisis de la provincia de Salamanca / Resolución**
Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

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 V.I. el motivo de la queja era los reiterados retrasos en el servicio de transporte sanitario terrestre a pacientes de diálisis en la provincia de Salamanca. Esta cuestión provoca los consiguientes perjuicios de toda índole (de salud para los pacientes, de conciliación para las familias, de organización del trabajo para los profesionales). Se añadía, asimismo que tanto las familias como los profesionales han intentado dar solución al problema sin obtener ningún resultado, y que la situación se agrava en el caso de grandes dependientes.

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 lo siguiente:

- Que la Consejería ha llegado a la conclusión de que la problemática se refiere a un paciente que acude a diálisis desde su domicilio en Salamanca hasta el Hospital Virgen de la Vega los lunes, miércoles y viernes en horario de mañana.
- Que el mismo no se traslada con el resto de pacientes y necesita una ambulancia individual.



- Que a la hora de regreso habitualmente es recogido con el transporte colectivo de la zona, pero si sale más tarde del tratamiento por cualquier motivo, es trasladado en otro vehículo
- Que la Administración sanitaria entiende que se trata de un paciente especialmente sensible dada su situación de dependencia a cuyo efecto *“se han instado a la empresa adjudicataria del servicio de transporte sanitario para que contacte de manera con el reclamante, hijo del paciente, para intentar mejorar la prestación y hacer un seguimiento periódico y con ello detectar posibles incidencias a la mayor brevedad posible”*.
- Que se tiene conocimiento de la existencia de 17 reclamaciones hasta el mes de septiembre y que éstas tienen como objeto, básicamente, la demora en la llegada o la salida.
- Que la Gerencia hace un seguimiento periódico del servicio a través de las Mesas de Seguimiento del transporte sanitario y de los contactos periódicos con la organización ALCER.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones.

En primer lugar, desde esta Procuraduría no se ha detallado la existencia de una persona concreta perjudicada por esta problemática y, menos aún, se ha proporcionado dato alguno del que pudiera colegirse la identidad de ningún afectado. Nuestra solicitud de información se ha formulado de una forma genérica lo que garantiza el deber de reserva que el artículo 17 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora del Procurador del Común. Aún así, valoramos muy positivamente la iniciativa de la Gerencia Regional de Salud en orden a intentar mejorar las dificultades que sufre la persona que Uds. refieren en la información remitida.

Pese a ello debemos indicar que la existencia de 17 reclamaciones como consecuencia de retrasos en los traslados nos parece suficientemente significativa como para adoptar medidas más allá del seguimiento periódico en las Mesas de Seguimiento del transporte sanitario. A tal fin estimamos que un elemento importante han de ser los pliegos de prescripciones técnicas particulares donde a buen seguro existirán recursos para paliar este tipo de incumplimientos.

El transporte sanitario es una prestación que integra la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud a tenor de lo dispuesto en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, concretamente en su Anexo VIII. Esta forma de prestar el servicio puede llevarse a cabo de dos formas: con carácter urgente (cartera común básica) y con carácter no urgente (cartera común suplementaria).



“Tienen derecho a la financiación de esta prestación las personas enfermas o accidentadas cuando reciban asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud, en centros propios o concertados, y que, por imposibilidad física u otras causas exclusivamente clínicas, no puedan utilizar transporte ordinario para desplazarse a un centro sanitario o a su domicilio tras recibir la atención sanitaria correspondiente, en caso de que persistan las causas que justifiquen su necesidad. Pueden ir acompañados cuando la edad o situación clínica del paciente lo requiere.” (punto 1 del meritado Anexo).

Por otra parte, y al margen de lo indicado anteriormente respecto de los pliegos de prescripciones técnicas particulares y de la normativa estatal, poco más podemos añadir al respecto más allá de la descripción que del recurso se hace en la propia web de la Consejería de Sanidad ¹. Pero de lo que no cabe duda es de que existe un claro deber de la Administración sanitaria en orden a la implantación de medidas que garanticen el derecho a la buena administración (artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía), el derecho a la protección integral de la salud (artículo 13.2 del Estatuto), y los correlativos deberes de los poderes públicos. Y es en este escenario donde ha de garantizarse el respeto a la dignidad de los usuarios del sistema público de salud a cuyo efecto la Consejería de Sanidad debe asumir su papel de responsable de la gestión del servicio público de transporte sanitario controlando posibles incidencias que puedan surgir (tales como retrasos, alteraciones de itinerarios, confortabilidad de los vehículos, ...etc.) y que afectan a los pacientes, máxime cuando se trata de dependientes, menores o personas de la tercera edad.

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 por parte del órgano competente se proceda a impartir las instrucciones oportunas para revisar los pliegos de prescripciones técnicas particulares del transporte sanitario en Salamanca, y más concretamente las que afectan a los pacientes de diálisis a fin de usar los mecanismos que en ellas se establecen para realizar un control exhaustivo de la forma de prestar el servicio.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente de esa Consejería se proceda a asumir de forma activa las competencias a fin de controlar las incidencias que afectan al transporte sanitario en Salamanca, gestionando las mismas con las diversas empresas adjudicatarias y dando cumplida respuesta a los usuarios del servicio, a los firmantes de quejas o reclamaciones en los servicios de atención al paciente, y a los profesionales que ponen de manifiesto su

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/es/prestaciones-ayudas/transporte-sanitario/informacion-transporte-sanitario-urgente>



disconformidad con la forma de prestación del servicio.

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 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