



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: 5800/2019

**Asunto: Deficiencias en el funcionamiento del transporte sanitario de Ávila /
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 eran las presuntas deficiencias en el transporte sanitario prestado a XXX, quien hubo de ser trasladada al Complejo Hospitalario de Ávila y para ello (tanto para acudir como para regresar) requirió el uso del citado recurso sanitario. Según manifiesta el autor de la queja la paciente, de 92 años de edad, hubo de esperar dos horas para ser recogida por la ambulancia y por tanto llegó al centro hospitalario cuatro horas después de haber sufrido el desvanecimiento. Al día siguiente y tras ser dada de alta, desde el propio centro hospitalario se solicitó ambulancia para el traslado a su domicilio, debiendo esperar dos horas (desde las 15 a las 17 horas) para la llegada de la ambulancia. Para empeorar más aún la situación y cuando la Sra. XXX se encontraba ya en la ambulancia, el “camillero” se cercioró de la existencia de deficiencias en el documento de traslado, haciendo regresar a XXX nuevamente a la cama del hospital. Tras otras dos horas, esto es a las 19 horas, se inicia nuevamente el traslado en una ambulancia diferente, la cual, una vez recorridos ocho kilómetros aproximadamente, regresa nuevamente al hospital para recoger a otro enfermo. En definitiva, la paciente llega a su domicilio siete horas después de haber sido dada de alta.

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:

1.- Respuesta ofrecida a la familia de la paciente, en la que se indica que el retraso inicial no resulta imputable a la Consejería de Sanidad puesto que la solicitud de ambulancia se realizó a través del 112, y que en lo que respecta al regreso hay que tener en cuenta que el domicilio dista una hora y media del centro hospitalario, lo que requiere el ajuste de otros traslados y dificultó el retorno. Se añade asimismo que *“lo que no tiene explicación alguna es lo ocurrido una vez acomodada la paciente en la ambulancia al regresar para recoger otro paciente”*.

2.- Durante el año 2019 se han presentado 114 reclamaciones en relación con el transporte sanitario. En un alto porcentaje están relacionadas con el tiempo de espera para ser trasladados los pacientes.

3.- En las Comisiones de Transporte Sanitario no urgente se han analizado las reclamaciones más significativas con la empresa adjudicataria a fin de dar solución a las demandas planteadas por los pacientes.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones sobre la posible existencia de irregularidad en la actuación de la Administración sanitaria.

En primer lugar y en cuanto a la posible exoneración de responsabilidad de la misma por el presunto retraso en la llegada de la ambulancia para ser trasladada al Complejo hospitalario de Ávila, debemos indicar que ni la paciente ni la familia tienen el deber de conocer quién es órgano administrativo de tal gestión ni a quien deben hacer la reclamación correspondiente. Sin embargo y frente a esto sí existe el deber de la Administración sanitaria de, a la vista de las circunstancias concurrentes (paciente de 92 años de edad, con desvanecimiento y que ha sufrido un largo lapso de tiempo a la espera de la ambulancia), debería haber dado cuenta al 112 a fin de verificar la realidad de los hechos, máxime cuando este servicio radica en la propia Gerencia Regional de Salud.

En segundo lugar, no puede obviarse que la paciente fue desalojada una primera vez de la ambulancia por una cuestión burocrática (sin que conste a quien resulta imputable) y hubo de permanecer a la espera de nuevo transporte dos horas más, lo que ya arroja un resultado de cuatro horas. En este supuesto no nos consta la investigación de tales circunstancias (a quién resulta imputable el presunto error, si el conductor de la ambulancia debió esperar a que estuviese subsanado, qué medidas se han adoptado para verificar la situación creada), ni que se hayan dado pertinentes explicaciones a la familia.

Por otra parte, de lo que no cabe duda es de la existencia de un incumplimiento



por parte de la empresa adjudicataria, incumplimiento que resulta aún más grave cuando la persona a la que afecta es a una persona de tan avanzada edad (92 años). En este sentido hemos de reseñar que no resulta suficiente con las disculpas por parte de la empresa y con la expresión de que se pondrá (o se está poniendo) *“todo el interés para que no se repitan este tipo de actuaciones”*. Y ello por cuanto la Administración pública tiene a su disposición mecanismos jurídicos para sancionar este tipo de conductas al margen de las que tenga el propio concesionario respecto de sus trabajadores en el ejercicio de la potestad disciplinaria, en el caso de que correspondiese su ejercicio. Así, nos encontramos en el ámbito de un contrato de servicios a cuyo efecto el artículo 287.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, dispone que *“En el caso de que la concesión recaiga sobre un servicio público, la Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios de que se trate”*.

En uso de los poderes de policía recogidos en dicho artículo, tendentes a prevenir y corregir la deficiente marcha del servicio, el órgano de contratación puede imponer penalidades como consecuencia de incumplimientos del adjudicatario en la prestación que no den lugar a la resolución del contrato o la intervención del servicio por la Administración.

Dichos incumplimientos, así como las penalidades correlativas se recogen en los correspondientes Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y de Prescripciones Técnicas (PPT), atendiendo a la naturaleza del servicio contratado y para lograr una mejor prestación del servicio de transporte sanitario que redunde en beneficio de los pacientes trasladados.

Así pues habrá de acudirse a los citados Pliegos a fin de verificar dónde incardinar la conducta descrita y qué penalidad (económica o de otro tipo) corresponde imponer, sin que sea suficiente con la respuesta ofrecida por parte de la Consejería de Sanidad que conociendo los hechos únicamente ha dado traslado de las disculpas a la familia de la interesada, y del compromiso de la misma para el futuro, sin que conste la imposición de penalidad alguna.

Por último estimamos procedente indicar que 114 reclamaciones son un número más que suficiente para concluir que ha de llevarse a cabo una fiscalización adecuada de la forma en la que se está llevando a cabo la prestación del servicio de transporte sanitario, adoptando las medidas oportunas para mejorarlo.

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 en atención a la reclamación formulada por la familia de XXX se proceda a dar traslado al órgano competente de la Gerencia Regional de Salud a fin de que se investigue el retraso en la llegada de la ambulancia solicitada por el Servicio 112.

SEGUNDA: Que asimismo por parte del órgano competente de esa Consejería se proceda a la investigación de los hechos descritos en el citado escrito de reclamación a fin de verificar las razones por las que la paciente hubo de regresar a la habitación una vez dada de alta, una vez que se hallaba en la ambulancia que debía trasladarla a su domicilio.

TERCERA: Que por parte del órgano competente se inicie expediente administrativo para la investigación de los hechos acaecidos en el traslado y para, en su caso, la imposición al contratista del servicio público de transporte sanitario en la provincia de Ávila, de las penalidades determinadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regía dicho servicio si se constata un incumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas al regresar a buscar a otro paciente, una vez iniciado el trayecto de vuelta.

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