



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

Expediente: 796/2022

Asunto: Transporte sanitario terrestre en Zamora / 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 la presunta existencia de deficiencias en el funcionamiento del transporte sanitario en Zamora. Según manifiesta el autor de la queja, el 27 de diciembre de 2021 presentó un escrito de queja en el Servicio de Inspección del Transporte Sanitario de Zamora en relación con la situación vivida por una persona de 85 años, enferma y sin familiares directos, que tuvo que esperar tres horas después del alta hospitalaria para ser trasladada al lugar habitual donde reside a 70 Km. Indica el interesado que si bien, es un caso puntual, “se trata de un problema que se repite con excesiva frecuencia”.

Asimismo, hace referencia a la falta de accesibilidad del Servicio de Inspección del Transporte Sanitario de Zamora, ya que se le indica que tiene que presentar un escrito y, que si no es el directamente afectado, ha de acompañar una autorización de la persona afectada.

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:

“• D. XXX presentó en el Registro de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora el 27-12-2021 un escrito de reclamación mostrando su disconformidad con el servicio de



transporte sanitario. Con fecha 11-02-2022 se le remitió desde esta Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora la contestación a dicha reclamación.

- *En el cuerpo del escrito de reclamación se señalaba que “al no constar en su reclamación el nombre de la persona afectada por los hechos que relata, dichos hechos no han podido ser investigados, por lo que no podemos ofrecerle contestación”. Por otra parte, tal y como se le informó en el Registro de la Gerencia de Asistencia Sanitaria el día en que presentó el escrito, en cumplimiento del Decreto 13/2021, de 20 de mayo, por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, concretamente el artículo 19.2 “la oficina acreditará, previamente al registro de los documentos aportados presencialmente por la ciudadanía, la identidad de la persona interesada o de su representante, así como de la persona que realiza la presentación, si es distinta de la persona interesada o representante y aporta su autorización, la cual se incorporará en todo caso a la documentación presentada. A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para personas extranjeras, pasaporte o documento identificativo equivalente”.*

- *Durante el presente año 2022 y hasta el día de la fecha se han presentado en esta Gerencia un total de 25 reclamaciones relativas al transporte sanitario terrestre no urgente, de las cuales en 19 el motivo eran retrasos en la recogida de los pacientes y 6 por otros motivos.*

- *En cuanto al procedimiento seguido en el Servicio de Inspección de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora en la tramitación y resolución de las correspondientes reclamaciones de transporte sanitario terrestre no urgente le informamos que en todo caso se solicita información por escrito al servicio concertado del transporte sanitario en el Área de Zamora, en este caso a la empresa AMBUIBERICA. Con la respuesta de la empresa concertada se elabora la contestación que es remitida al reclamante, junto con las actuaciones que desde esta Inspección se hayan llevado a cabo para mejorar el servicio de transporte sanitario terrestre no urgente en nuestro Área.*

- *Finalmente, en la última reunión de la Mesa de Seguimiento de Transporte Sanitario de Zamora, celebrada en el mes de junio de 2022, uno de los temas que se trataron en dicha reunión fue el importante aumento del número de reclamaciones de los usuarios del transporte sanitario terrestre no urgente”.*

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

En primer lugar, debemos hacer referencia a la reclamación presentada en el Registro de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora por el autor de la queja,



reclamación que se presenta como usuario del sistema sanitario con la pretensión de poner de manifiesto unas presuntas deficiencias en el funcionamiento del servicio de transporte sanitario terrestre no urgente en la provincia de Zamora.

A este respecto, tanto la Ley General de Sanidad, como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario. Igualmente, el artículo 4.1 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de Información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario establece que *“todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito en los términos previstos en el presente Decreto”*.

Por lo tanto, una reclamación es una facultad que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado y que pueden presentar todas las personas con capacidad de obrar, tal como dispone el artículo 10 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, citado anteriormente.

En consecuencia, si bien el autor de la queja hace referencia a un caso puntual, en ningún caso presenta la reclamación como representante de la persona directamente afectada ni actúa en su nombre, sino que alude a este caso como un ejemplo más de una situación que quiere poner en conocimiento de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora y que constituye el objeto de su reclamación, cuales son las deficiencias del servicio de transporte sanitario en la provincia de Zamora y la atención que se presta a las personas mayores sin familiares directos que viven en zonas alejadas de la capital. Por lo tanto, tiene derecho a recibir una contestación a la cuestión planteada en su reclamación, máxime teniendo en cuenta que el análisis de la misma puede suponer una mejora en la prestación del servicio de transporte sanitario y la adopción, en su caso, de las medidas correctoras oportunas.

En segundo lugar y en relación con el servicio de transporte sanitario terrestre en la provincia de Zamora, la Administración sanitaria en su informe reconoce que el importante aumento del número de reclamaciones de los usuarios del transporte sanitario ha sido uno de los temas tratados en la reunión de la Mesa de Seguimiento de Transporte Sanitario de Zamora, celebrada en el mes de junio de 2022.

Por ello, estimamos que 25 reclamaciones son un número suficiente para concluir que ha de llevarse a cabo una fiscalización adecuada de la forma en la que se está realizando la prestación de este servicio, adoptando las medidas oportunas para mejorarlo.

En la línea apuntada, debemos insistir en que existe un claro deber de la Administración sanitaria en orden a la implantación de las medidas que garanticen el



derecho a la buena administración, previsto en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía, el derecho a la protección integral de la salud, establecido en el artículo 13.2 del indicado texto legal y los correlativos deberes de los poderes públicos. Y es en este marco normativo en el que 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 las posibles incidencias que puedan surgir, como pueden ser los retrasos en la prestación del servicio, la confortabilidad de los vehículos o las alteraciones de los itinerarios que afectan a los usuarios, especialmente 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 se haga efectivo el derecho del interesado a recibir una respuesta a su reclamación, planteada como usuario real o potencial del sistema de salud en relación con la prestación del servicio del transporte sanitario terrestre no urgente en la provincia de Zamora.

SEGUNDA.- Que por parte del órgano competente se lleve a cabo una investigación sobre la existencia de posibles incumplimientos en la prestación del servicio de transporte sanitario de Zamora y, haciendo uso de los mecanismos legales disponibles, se garantice la mayor adecuación del mismo a las necesidades de los usuarios.

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