



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: 1225/2022

Asunto: Transporte sanitario en Zamora. Disconformidad con actuación / 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 Dña. XXX, paciente de XXX años de edad y con un grado de discapacidad del XXX por ciento, quien hubo de ser trasladada desde el Hospital Virgen de la Concha de Zamora a su domicilio que se encuentra a más de 90 Km. de Zamora.

Según manifiesta el autor de la queja, la paciente fue atendida en el Servicio de Urgencias del indicado hospital el día 15 de julio de 2022. Tras ser dada de alta a las 2:28 de la mañana del día siguiente, fue solicitada ambulancia para traslado a su domicilio. La paciente permaneció toda la noche en el centro hospitalario a la espera del transporte acudiendo finalmente la ambulancia a las 11:30, esto es nueve horas después.

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:

“• Dña. XXX presentó en el Registro de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora el 17-07-2022 un escrito de reclamación mostrando su disconformidad con el servicio de transporte sanitario.



- *Con fecha 22-07-2022 se solicitó por escrito a la empresa XXX información sobre los hechos relatados por la reclamante. La empresa encargada del transporte sanitario no urgente del Área de Salud de Zamora, una vez recibida la petición de la información solicitada por la Inspección Médica, procedió a la revisión de los registros informáticos del traslado de la paciente al objeto de comprobar si se produjo alguna incidencia o anomalía. Se comprobó en dichos registros informáticos que la ambulancia fue solicitada a la empresa desde el Complejo Asistencial de Zamora a las 2.42 horas y se envió al conductor a las 10:42 horas para recoger a la paciente.*

El motivo del retraso en la realización del traslado fue debido a que además de los servicios que se tenía programados para ese día se añadió la necesidad de enviar ambulancias para que acudieran a las cercanías de los incendios originados en esas fechas en la provincia de Zamora, lo que supuso tener que contar con menos recursos para realizar el resto de los servicios que tenían encomendados.

- *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 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:

Lo primero que debemos indicar es lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Española que no sólo recoge el derecho de los ciudadanos a la protección de su salud sino que estatuye un correlativo deber de los poderes públicos de tutelarlos. Esta tutela ha de hacerse de modo efectivo y adecuado y en condiciones de igualdad al margen del lugar de residencia de los particulares, o sus posibilidades físicas o económicas para desplazarse.

Por su parte, el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León dispone que todas las personas tienen “*derecho a la protección integral de su salud, y los poderes públicos de la Comunidad velarán para que este derecho sea efectivo*” y que “*Los ciudadanos de Castilla y León tendrán garantizado el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios sanitarios de la Comunidad en los términos que la ley determine. Asimismo serán informados sobre los servicios que el Sistema de Salud preste*”.



En aplicación de estos preceptos, la mejora continuada de los servicios públicos y el derecho de los ciudadanos a que dichos servicios se presten con la debida calidad deben guiar la actuación de la Administración.

El compromiso con una sanidad adecuada y de calidad incluye no solo una asistencia sanitaria de calidad en sentido estricto, sino que comprende determinados aspectos vinculados a la misma, como es un servicio de transporte sanitario adecuado.

A este respecto, conviene recordar que el transporte sanitario constituye 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). Establece la norma que *“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).

En relación con las condiciones de prestación del transporte sanitario, de conformidad con la información proporcionada por la Consejería de Sanidad en su página web¹, el tiempo de respuesta máximo para el inicio del servicio por parte de la empresa adjudicataria en un traslado no urgente y no programado consistente en un alta hospitalaria será como máximo de 60 minutos.

Ciertamente, en el caso concreto que nos ocupa existen unas circunstancias concurrentes (*la necesidad de enviar ambulancias para que acudieran a las cercanías de los incendios originados en esas fechas en la provincia de Zamora*) que dificultaban el cumplimiento del tiempo máximo de respuesta establecido, pero en todo caso resulta excesivo el tiempo que tuvo que estar esperando la paciente para ser trasladada a su domicilio (ocho horas), especialmente si tomamos en consideración sus específicas condiciones de edad y discapacidad.

Por otra parte y al margen de este supuesto concreto, la Consejería de Sanidad reconoce en su informe que en la 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 fue el importante aumento del número de reclamaciones de los usuarios del

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



transporte sanitario y, asimismo, nos indica que del total de reclamaciones presentadas en el año 2022 relativas al transporte sanitario no urgente en esta provincia, un alto porcentaje estaban motivadas por los retrasos en la recogida de los pacientes. Por lo tanto, todo parece indicar que, más allá de las circunstancias concretas del supuesto de referencia, a las que se ha aludido, seguramente existan deficiencias en el funcionamiento de este servicio, lo que está generando insatisfacción en los usuarios del mismo, como ponen de manifiesto las quejas recibidas por esa Administración, por lo que se precisaría la adopción de las medidas oportunas para corregir las deficiencias advertidas.

En consecuencia, 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 (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 puede tratarse de personas dependientes, menores o de la tercera edad y, en todo caso, de personas a enfermas o a las que recientemente se les haya dado de alta. Por todo ello, estimamos que la propia Consejería de Sanidad debe vigilar muy estrechamente el cumplimiento de los conciertos firmados a fin de garantizar, como es obligado, una adecuada prestación del servicio de transporte sanitario.

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 impartan las instrucciones precisas para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presente queja y se utilicen los mecanismos legales disponibles para hacer efectivo el derecho de los usuarios a un servicio de calidad.

SEGUNDA: Que se mejoren las condiciones en las que se presta el servicio de transporte sanitario, de manera que se preste atención, entre otros aspectos, a los tiempos de respuesta para el inicio de un traslado, especialmente cuando se trata de personas dependientes o de avanzada edad.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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