



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: 1791/2022

Asunto: Actuación del servicio de transporte sanitario terrestre en Valladolid / 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 situación acaecida el 28 de octubre de 2022 a Dña. XXX, quien ha permanecido a la espera de ser recogida y trasladada a la residencia de la tercera edad donde reside, tras un alta hospitalaria, más de once horas.

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 el pliego de prescripciones técnicas, que rige el contrato del servicio de transporte sanitario terrestre en el ámbito territorial de Valladolid, establece que el tiempo de respuesta máximo para el inicio del servicio en un traslado no urgente y no programado consistente en un alta hospitalaria es de 60 minutos e informa que durante el año 2022 (de enero a noviembre) se han presentado en la Gerencia de Salud de Áreas de



Valladolid 87 reclamaciones relacionadas con un posible incumplimiento de los tiempos de respuesta en este servicio.

Que en el caso concreto del traslado objeto de la queja y una vez realizada la investigación oportuna, la hora de solicitud del servicio fue a las 11:24 horas del día 28/10/2022 y la hora de recogida del paciente fue a las 20:40 horas del mismo día y que, a este respecto, la empresa concesionaria del servicio ha manifestado que el motivo de la demora fue debido al elevado número de servicios de alta hospitalaria que fueron solicitados ese mismo día.

Por último, nos informan que para mejorar el servicio y evitar situaciones como la que ha provocado la queja de referencia, la Gerencia de Salud de Áreas de Valladolid continuará con las labores de inspección sobre los vehículos adscritos al contrato y que además está trabajando en la elaboración de un protocolo de actuación, para coordinar el servicio de transporte sanitario en las altas hospitalarias.

A la vista de lo informado procede, en primer lugar, poner de manifiesto que han quedado acreditados los hechos expuestos en el escrito de queja y por lo tanto consideramos que se ha vulnerado el derecho del paciente.

Asimismo, debemos reseñar que en el expediente 32/2022 abordamos esta misma problemática en relación con el incumplimiento del tiempo de respuesta en un traslado de este mismo paciente después de un alta hospitalaria. A este respecto, con fecha 24 de febrero de 2022 formulamos una Resolución que fue aceptada por la Consejería de Sanidad. Por lo tanto, en este momento parece oportuno recordar el contenido de la misma, dado que las circunstancias parece que no han variado sustancialmente.

Así las cosas, debemos indicar que el artículo 43 de la Constitución Española 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.

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.

Por otra parte, 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, 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.

En el caso concreto que nos ocupa la empresa concesionaria del servicio ha manifestado que, el motivo de la demora *“fue debido al elevado número de servicios de alta hospitalaria que fueron solicitados ese mismo día”*. Entendemos que, a pesar de esta explicación, en todo caso resulta excesivo el tiempo que tuvo que estar esperando la paciente para ser trasladada a su domicilio (once horas), por lo tanto, tal como indicábamos en la resolución del expediente 32/2022, es preciso usar los mecanismos legales para garantizar la adecuada prestación del servicio y, en su caso, sancionar este tipo de situaciones conforme a las previsiones legales. 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”*.

Por otra parte y al margen de este supuesto concreto, la Consejería de Sanidad nos indica en su informe que de enero a noviembre de 2022 se han presentado en la Gerencia de Salud de Áreas de Valladolid 87 reclamaciones relacionadas con un posible incumplimiento de los tiempos de respuesta en este servicio. Por lo tanto, todo parece indicar que, más allá de las circunstancias concretas del supuesto de referencia, a las que



se ha aludido, seguramente debería llevarse a cabo una fiscalización de la forma en la que se está llevando a cabo la prestación del servicio de transporte sanitario en relación con este aspecto, adoptando las medidas oportunas para mejorarlo.

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 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 el papel de responsable de la gestión del servicio público de transporte sanitario controlando las 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 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: Reiterar a la Consejería de Sanidad que se impartan las instrucciones precisas para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presente queja y que se utilicen los mecanismos legales disponibles para garantizar el cumplimiento de las prescripciones acordadas en el contrato y para hacer efectivo el derecho de los usuarios a un servicio de calidad, ejerciendo, en su caso, los poderes de policía conferidos por la normativa vigente, sin perjuicio de la derivación de responsabilidades de la empresa prestadora del servicio.

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