



**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: ACTUACIÓN DE OFICIO 822/2023**  
**Asunto: Transporte sanitario en la provincia de Salamanca / Deficiencias / 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 de oficio 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 presente Actuación de Oficio era la existencia de unas presuntas deficiencias en la prestación del servicio de transporte sanitario en la provincia de Salamanca, de las que tuvimos conocimiento a través de los medios de comunicación.

En concreto, según dicha información XXX denunciaba irregularidades *“como el traslado de un paciente sin técnico que vigile su estado, la proliferación de averías, el incumplimiento de los servicios mínimos, así como el traslado de ambulancias de segunda mano desde Palencia hasta Béjar, pero también hasta Salamanca y Vitigudino, para prestar servicio”* Igualmente se indicaba que llevaba meses denunciado el mal estado de las ambulancias y también culpaba a la Junta por *“no realizar una vigilancia en el estado de los vehículos con los que cuenta la empresa concesionaria de ese servicio”*.

Además, añadía que *“a esas críticas también se unió XXX”*.

Finalmente, constaban en el citado medio de comunicación los testimonios de un paciente y de un acompañante en los que se ponían de manifiesto diversas deficiencias relacionadas con los traslados en ambulancia desde localidades de la provincia hasta Salamanca, y algunas de las cuales parece que obedecen a que *“se juntan a varios pacientes*



*para ir haciendo el recorrido por diferentes localidades, con lo que el viaje comienza mucho antes y acaba mucho más tarde”.*

Iniciada la investigación oportuna, 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 los siguientes extremos:

- Respecto a la irregularidad que manifiesta el sindicato de que se ha realizado el traslado de un paciente sin técnico que vigile su estado, la Consejería de Sanidad indica que *“al no aportarse ningún dato que permita su identificación, no es posible su comprobación”*. No obstante, se informa que existen varias clases de ambulancias con distintas dotaciones de personal y que el tipo de ambulancia que presta el servicio depende de la elección que haga el prescriptor en función de las necesidades del paciente.

- En relación con el estado de los vehículos, nos indica que el Pliego de Prescripciones Técnicas establece unos requisitos mínimos para las ambulancias que son los que la adjudicataria debe cumplir. Además, el servicio de transporte sanitario no urgente está sometido a la actuación de los Servicios de Inspección y, asimismo, que los recursos adscritos a la modalidad del servicio de transporte sanitario urgente están sometidos a revisiones periódicas para comprobar su estado.

- Respecto al incumplimiento de los servicios mínimos, la Consejería de Sanidad pone de manifiesto que del análisis de los datos aportados por la entidad prestadora del servicio sobre el seguimiento de la huelga convocada, se desprende que, *“además de que hubo un seguimiento mínimo de la misma, todos los días se cumplieron los servicios mínimos establecidos”*.

-Respecto a la solicitud de XXX de modernización del servicio de ambulancias y regularización de la situación de sus trabajadores, se nos informa que a partir del día 8 de junio de 2023 se ha iniciado la ejecución de un nuevo contrato en el que se han introducido mejoras respecto al anterior (más recursos, vehículos nuevos, etc.).

- Por último, señala que de acuerdo con el número de reclamaciones presentadas en relación con las cuestiones que afectan al transporte sanitario, ante el bajo número de reclamaciones, se aprecia la satisfacción con el servicio.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones sobre las condiciones del servicio público del transporte sanitario terrestre en la provincia de Salamanca.



Debemos hacer referencia a lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Española, el cual no sólo recoge el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud sino que estatuye un correlativo deber de los poderes públicos a tutelarlos.

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”*.

El transporte sanitario constituye una prestación que integra la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud a tenor de lo dispuesto en el Anexo VIII del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre.

El necesario compromiso con una sanidad adecuada y de calidad incluye no sólo una asistencia sanitaria apropiada en sus términos más estrictos sino que el acceso a la misma debe llevarse cabo en un transporte sanitario que responda a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos, especialmente cuando estos se ven obligados a desplazarse de su localidad. Resulta legítima, por lo tanto, la pretensión de los usuarios de este servicio al reivindicar un servicio de calidad que haga que la situación en la que se encuentran no sea más penosa como consecuencia de los trayectos que tienen que realizar para recibir la asistencia sanitaria que precisan.

La dispersión de la población, en un territorio como Castilla y León, supone un coste añadido a la enfermedad que sufren los pacientes que tienen que trasladarse en ambulancia desde su localidad de residencia para recibir principalmente la atención hospitalaria que necesitan. En un territorio tan disperso como el de nuestra Comunidad y con tantos núcleos de población, el transporte sanitario tiene que ser una prioridad y, por lo tanto, es fundamental que el transporte proporcione un servicio adecuado a las necesidades asistenciales de los pacientes, máxime cuando se trata de usuarios que requieren de este servicio para que se les proporcionen tratamientos de forma periódica, como pueden ser los pacientes oncológicos o dializados.

La provisión de unos servicios públicos de calidad debe ser uno de los objetivos prioritarios de la Junta de Castilla y León, en particular mediante un sistema sanitario que garantice a los ciudadanos una respuesta de calidad frente a los problemas de salud que puedan sufrir las personas, y de ello forma parte, sin duda, como elemento de ese sistema, el transporte sanitario.

Así, pues, resulta imprescindible que todos los vehículos de transporte sanitario, sea cual sea su clase, cumplan las exigencias establecidas en el Real Decreto 836/2021, de 25 de



mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en la legislación de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (art. 3.1).

Igualmente, cada una de las distintas clases de ambulancia deberá cumplir las condiciones que específicamente se señalan en la norma UNE-EN 1709-2021, en vigor desde el mes de marzo de 2022

La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León debe, por lo tanto, revisar permanentemente la situación del transporte sanitario no urgente, mediante los instrumentos legalmente establecidos, manteniendo un proceso de control del cumplimiento de las cláusulas de los contratos para la prestación del servicio de transporte sanitario en todos los aspectos, pues de ello es seguro que también depende la adecuada prestación del servicio.

A estos efectos, en aplicación de los planes anuales de inspección, debe procederse a la evaluación e inspección del transporte sanitario, atendiendo entre otros aspectos a las condiciones de los vehículos, a la limpieza y desinfección de los mismos, al kilometraje o a la dotación de material, con la finalidad de detectar posibles deficiencias o aspectos susceptibles de mejora que pueden ser solucionados, en determinados casos, de una manera rápida.

Por lo tanto, debemos insistir en que se han priorizar las actuaciones concretas de seguimiento, así como reforzar los programas de control de los contratos de transporte sanitario, en cumplimiento del deber de la Administración sanitaria de adoptar las medidas que garanticen el derecho de la ciudadanía a la buena administración, reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía, y, por supuesto, el derecho a la protección integral de la salud previsto en el artículo 13.2 de la citada norma. En consecuencia, debe garantizarse el respeto a la dignidad de los usuarios del sistema público de salud.

Debemos indicar que, de acuerdo con lo manifestado por la Consejería de Sanidad, la iniciación, a partir del día 8 de junio de 2023, de la ejecución de un nuevo contrato, en el que se han introducido mejoras respecto al anterior, se podrán solventar las deficiencias que se estaban produciendo en la prestación del servicio en Salamanca, pero debemos insistir en que, puesto que los principales perjudicados por un mal funcionamiento del servicio de transporte sanitario son los usuarios, el contrato se debe cumplir a tenor de sus cláusulas, siendo la Administración sanitaria garante de dicho cumplimiento, dado que, además, ésta dispone de los instrumentos jurídicos y medios necesarios para garantizarlo.

En todo caso, consideramos que, con independencia de que no existan reclamaciones por parte de los usuarios, la Consejería de Sanidad debe extremar las cautelas y, como responsable de la gestión del servicio público de transporte sanitario, controlar la ejecución



de los distintos contratos y vigilar el correcto funcionamiento de este servicio esencial, con objeto de que se cumplan las condiciones técnicas y de seguridad o las que determinan la confortabilidad de los vehículos, en orden al mejor cumplimiento del servicio de transporte, especialmente cuando los usuarios son personas enfermas, convalecientes o a quienes se ha dado de alta.

Para finalizar y en relación con la duración de los viajes en ambulancia, en el caso del transporte colectivo, consideramos que si bien, como es lógico, en estos casos la duración del viaje en ambulancia se multiplica respecto a la realización de ese mismo trayecto en vehículo particular, deberían reducirse todo lo posible los tiempos de espera y de traslado, máxime cuando el viaje no es directo y es preciso seguir rutas y recoger pacientes de distintas localidades o se trata de pacientes especialmente vulnerables. En estos supuestos deben seguirse estrictamente las recomendaciones que figuran en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León en relación con el transporte sanitario no urgente<sup>1</sup>.

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 el órgano de contratación vigile y compruebe que el contrato en vigor se ejecute conforme a lo establecido en los pliegos de prescripciones técnicas, impartiendo las instrucciones necesarias para su correcto cumplimiento y que se apliquen de forma permanente los mecanismos legalmente establecidos para garantizar el cumplimiento de las condiciones que deben reunir los vehículos destinados al traslado de enfermos en Castilla y León, con especial referencia a la provincia de Salamanca, a fin de que la prestación del servicio de transporte sanitario se realice adecuadamente.**

**SEGUNDA: Que se preste especial atención a las distintas circunstancias que afectan al paciente trasladado para garantizar el respeto a la dignidad de los usuarios del sistema público de salud e, igualmente, se garantice la mayor adecuación a las necesidades de los usuarios, atendiendo a aspectos como la duración de los trayectos o al diseño de las rutas.**

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.

---

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



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