



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: 710/2023

Asunto: Presuntas deficiencias en el funcionamiento del servicio de transporte sanitario terrestre en Segovia / 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 las presuntas deficiencias en el transporte sanitario prestado a XXX, quien hubo de ser trasladado desde el Hospital de Día de Segovia al Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Según manifestaciones del autor de la queja, el paciente fue trasladado a las 8:00 horas, en pijama, con una simple manta y con suero desde el Hospital de Día de Segovia hasta la puerta del Servicio de Urgencias, donde se encontraba la ambulancia para su traslado a Valladolid, con bajas temperaturas en el exterior y sin posibilidad de mover los brazos por la estrechez de la camilla. Asimismo, indica que en el interior del vehículo no pudieron ser atendidas sus necesidades fisiológicas y que el frío era insoportable durante todo el trayecto, situación que fue comunicada al conductor.

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 acerca del servicio de transporte sanitario realizado para trasladar al paciente desde Segovia a Valladolid.

En dicho informe se hace constar los siguientes extremos:

- El paciente accedió a la ambulancia en la zona de salida de Urgencias. Teniendo en cuenta las características estructurales del hospital, ese es el lugar asignado por la



Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia para recoger a los pacientes del hospital que precisan ser trasladados. A este respecto se nos indica que, desde la Gerencia Regional de Salud, se ha trasladado la sugerencia de modificar la zona de recogida de los pacientes a la Gerencia del Hospital de Segovia, por si se pudiera realizar alguna modificación al respecto para mejorar el confort de los pacientes.

- Según ha informado el Servicio de Inspección Médica y la empresa de transporte sanitario, las camillas que se utilizan para el traslado de pacientes reúnen los requerimientos que exige la normativa vigente.

- Los facultativos pueden prescribir que el traslado del paciente se extienda a sus acompañantes cuando, por razón de edad, patología o estado físico o mental, lo precise. En este caso concreto, el facultativo sanitario que prescribió el traslado no indicó en su solicitud que fuera preciso acompañante, y no se le solicitó expresamente.

- En relación con el habitáculo sanitario de la ambulancia, se informa que todas las ambulancias disponen de sistemas de aire acondicionado/climatización, calefacción, ventilación e iluminación suficientes e independientes de los de la cabina de conducción y están equipadas con cuñas y botellas para poder utilizarlas en caso de necesidad.

- Se ha dado traslado a la empresa de transporte sanitario de esta reclamación, para que en futuras ocasiones sean más diligentes en la atención y cuidado de los pacientes trasladados. Asimismo, se informa que se continuará con las labores de inspección sobre los vehículos adscritos a los contratos y sobre la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento de los pliegos que rigen los mismos y que se continua trabajando en la elaboración de un protocolo de actuación para una coordinación más eficiente del servicio de transporte sanitario en las altas hospitalarias.

- Se está progresando en la implementación del Plan Persona, al objeto de avanzar en la humanización de la atención sanitaria.

- Desde el 27 de mayo de 2023 se ha iniciado la ejecución de un nuevo contrato de transporte sanitario en la provincia de Segovia, en el que se han previsto fórmulas y nuevos modelos de atención que garanticen la óptima atención de las necesidades de la población, que supondrán una importante mejora en el servicio.

- Para finalizar, se informa del escaso número de quejas o reclamaciones presentadas acerca del funcionamiento del transporte sanitario de Segovia.

A la vista de lo informado, debemos hacer referencia, en primer lugar, 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”*.

Asimismo, 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 Anexo VIII del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre. Establece la norma en el punto 1 del indicado Anexo 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”*.

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. Resulta legítima, por lo tanto, la pretensión de los usuarios de este servicio a 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 o, en su caso, el traslado al domicilio.

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. Por lo tanto, es fundamental que el transporte proporcione un servicio adecuado a las necesidades asistenciales de los pacientes.

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.

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.

Por otra parte, en orden a garantizar una adecuada prestación de los servicios públicos, 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 consecuencia, debemos poner de manifiesto que la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León debe 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 calidad de la 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 y a la confortabilidad de los vehículos, con la finalidad de detectar posibles deficiencias o aspectos susceptibles de mejora que pueden ser solucionados de una manera rápida y eficaz.

Así las cosas, resulta que en el caso concreto de esta queja las condiciones en las que se realizó el traslado no fueron las más adecuadas para garantizar la comodidad y el confort del paciente, tanto por el lugar en el que se realizó la recogida del paciente, puesto que se trataba de la zona de salida de Urgencias, exponiendo al paciente a las inclemencias meteorológicas (si bien este aspecto, tal como se indica en el informe de la Consejería, ha sido remitido a la Gerencia del Hospital de Segovia por si pudiera hacer alguna modificación al respecto), como por la temperatura inadecuada del habitáculo sanitario de la ambulancia, circunstancia que no fue atendida durante el traslado, a pesar de que fue puesta en conocimiento del conductor y de que dicho habitáculo, según nos informan, dispone de sistema de calefacción suficiente e independiente del de la cabina de conducción.

A este respecto el artículo 4.2 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, dispone que las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y



psíquico, la comprensión y el trato adecuado del pacientes y de sus familiares o personas vinculadas.

Por lo tanto, debe ser un objetivo de la Administración humanizar la atención dispensada y ofrecer un trato adecuado a los usuarios del servicio de transporte sanitario, ofreciendo la mejor atención posible.

En este orden de cosas, tal como señala la Administración en su informe, se debe impulsar decididamente la aplicación del “Plan Persona. Centrando la asistencia sanitaria en ti”, al constituir una importante herramienta para avanzar en un trato más personalizado y cercano y para incorporar el aspecto de la humanización en la asistencia sanitaria prestada por el Sistema Público de Salud de Castilla y León y, en consecuencia, se debe garantizar el respeto a la dignidad de los usuarios del sistema público de salud.

Así pues, debemos recordar que se han de 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.

Debemos señalar que, de acuerdo con lo manifestado por la Consejería de Sanidad, la iniciación, a partir del día 27 de mayo de 2023, de la ejecución de un nuevo contrato, en el que se han previsto fórmulas y nuevos modelos de atención para garantizar la óptima atención de las necesidades de la población, debe permitir solventar las posibles deficiencias que se puedan producir en la prestación del servicio en Segovia. No obstante y aún poniendo en valor los positivos efectos que la puesta en marcha de este nuevo contrato debe tener sobre la prestación de este servicio, 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 rigurosamente a tenor de sus cláusulas y que la Administración sanitaria es la garante de dicho cumplimiento, dado que el ordenamiento jurídico pone a su disposición los instrumentos jurídicos necesarios para garantizar y exigir su adecuada prestación.

En todo caso, consideramos que, con independencia de que el número de reclamaciones presentadas por parte de los usuarios sea poco significativo y, sin perjuicio de que valoremos positivamente la información recibida sobre la adopción de medidas en aras de la mejora en la prestación del servicio, 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, como en este supuesto concreto, los usuarios son personas enfermas o convalecientes.

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 utilicen de forma permanente los mecanismos legales disponibles para hacer efectivo el derecho de los usuarios del servicio de transporte sanitario en Castilla y León, con especial referencia a la provincia de Segovia, en atención al caso que ahora nos ocupa, a un servicio de calidad, a fin de que la prestación del mismo se realice adecuadamente y, en consecuencia, que se intensifiquen las actuaciones de control e inspección en la prestación del servicio para detectar y corregir posibles deficiencias.

SEGUNDA: Que se preste especial atención a las distintas circunstancias que afectan a los pacientes trasladados para garantizar el respeto a su dignidad como usuarios del sistema público de salud e, igualmente, se garantice la mayor adecuación a las necesidades de los mismos, orientando las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a la humanización de la prestación de referencia.

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