



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: 1939/2022

Asunto: Deficiencias en el funcionamiento 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 el funcionamiento del servicio de transporte sanitario de Valladolid, en relación con los traslados de XXX, de XXX años de edad y dependiente física y cognitivamente, una vez dado de alta, desde el Hospital Río Hortega hasta su lugar de residencia (una residencia de la tercera edad).

Según se indica en el escrito de queja, el paciente, cada vez que ha sido dado de alta, su traslado en ambulancia, por la empresa XXX, a su lugar de residencia se ha demorado más de tres horas, siendo esta demora de más de cinco horas y media en el traslado que tuvo lugar el día X de noviembre de XXX.

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:

- 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”*.



- En el caso concreto del traslado objeto de la queja, la hora de solicitud del servicio fue a las 17:40 horas del día XXX y la hora de recogida del paciente fue a las 20:16 horas del mismo día.

- Para mejorar el servicio y evitar situaciones como la que ha provocado la queja de referencia, la GSA de Valladolid *“continuará con las labores de inspección sobre los vehículos adscritos al contrato y 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 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 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. 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.

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).



Por su parte, 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 y así se recogía en el pliego de prescripciones técnicas, que regía el contrato del servicio de transporte sanitario terrestre en el ámbito territorial de Valladolid en el momento en el que se produjeron los traslados hospitalarios analizados.

En el caso concreto que nos ocupa resulta excesivo el tiempo que tuvo que estar esperando el paciente para ser trasladado a su domicilio en las diversas ocasiones en las que fue dado de alta después de una hospitalización, superando en todos los casos, según el escrito de queja, las tres horas. Situación agravada si tomamos en consideración sus específicas condiciones de edad y discapacidad.

Debemos indicar que la iniciación de la ejecución de un nuevo contrato de transporte sanitario terrestre en la provincia de Valladolid así como la elaboración de un protocolo de actuación, para coordinar el servicio de transporte sanitario en las altas hospitalarias, al que hace referencia la Consejería de Sanidad en su informe, habrá supuesto la introducción de mejoras que permitirán solventar las posibles deficiencias que pueden haberse producido en relación con los tiempos de respuesta.

En todo caso, debemos manifestar 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. La Administración, en consecuencia, debe implantar 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.

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



En este orden de ideas, debemos reiterar a la Administración sanitaria 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 posibles incidencias que puedan surgir y que afectan a los pacientes, máxime cuando puede tratarse de personas vulnerables, como ocurre en este caso concreto, puesto que se trata de una persona dependiente y de la tercera edad que ha estado hospitalizada. Por todo ello, estimamos que la propia Consejería de Sanidad, en aplicación del nuevo contrato de transporte sanitario en vigor, debe vigilar muy estrechamente el cumplimiento del mismo a fin de garantizar, como es obligado, una adecuada prestación del servicio de transporte sanitario y evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja.

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.

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