



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 641/2024**

**Asunto: Disconformidad con las tarifas del servicio de televisión en el Hospital Santa Bárbara de Soria / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Sanidad**

Ilma. Sra.:

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, el motivo de la queja era la disconformidad manifestada por diversos usuarios respecto de los precios cobrados por la prestación del servicio de televisión en el Hospital Santa Bárbara de Soria.

Según expone la persona autora de la reclamación, las tarifas aplicadas a dicho servicio resultan excesivas y desproporcionadas atendiendo a las circunstancias concurrentes en el ámbito hospitalario. Asimismo, considera inadecuado e incluso potencialmente abusivo el sistema de contabilización del tiempo contratado, al entender que no responde al consumo efectivo realizado por los usuarios.

En este sentido, señala que los precios exigidos dificultan o impiden que numerosos pacientes puedan acceder a lo que, durante su ingreso hospitalario, constituye en muchos casos una de sus principales -e incluso única- formas de entretenimiento, información y acompañamiento.

Igualmente, manifiesta que la tarifa diaria abonada por los usuarios no se corresponde con veinticuatro horas efectivas de utilización del servicio, puesto que el tiempo contratado se consume de manera continuada con independencia de que el aparato de televisión permanezca encendido o apagado. Finalmente, añade que en otros hospitales de Castilla y León este servicio se presta gratuitamente o a un coste notablemente inferior.



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 que se hacía constar que en el Complejo Asistencial de Soria la prestación del servicio de televisión se realiza mediante un contrato actualmente vigente, adjudicado a MedipHealth, S.L. Dicho contrato incluye asimismo la prestación del servicio en los hospitales Santos Reyes, Santiago Apóstol, Clínico Universitario de Valladolid y el Complejo Asistencial Universitario de Salamanca.

La concesión administrativa no se limita exclusivamente al servicio de televisión, sino que comprende igualmente prestaciones de telefonía, radio e internet, así como distintos paquetes combinados de servicios dirigidos a los usuarios.

Por su parte, en el resto de los centros hospitalarios de la Comunidad, las concesiones se encuentran adjudicadas a otras empresas o, alternativamente, las habitaciones disponen de televisión integrada como parte de su equipamiento ordinario.

Asimismo, la Administración autonómica indica en su informe que, actualmente, se está valorando la posibilidad de que, una vez finalizada la vigencia de los respectivos contratos, el servicio de televisión pase a prestarse de forma gratuita en los centros hospitalarios afectados.

En cuanto a la información facilitada a los usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, se indica que, en el momento de la contratación, se comunica expresamente a los pacientes lo siguiente:

*“Los periodos de contratación son continuos; es decir, los servicios se activan en el momento en que se formaliza la compra desde la pantalla de la cama y se prestan de manera ininterrumpida. La prestación finaliza una vez agotado el tiempo contratado, con independencia de que el servicio haya sido utilizado o no. Por ejemplo, si se contrata un día de servicio, la señal se interrumpirá al día siguiente a la misma hora, aunque la pantalla permanezca apagada”.*

A la vista de la información remitida y en relación con la situación existente en el Hospital Santa Bárbara de Soria en lo relativo al acceso de los pacientes al servicio de televisión, esta Procuraduría estima oportuno formular a esa Consejería las siguientes consideraciones.

Debe partirse de que el servicio de televisión en los centros hospitalarios no forma parte de la cartera básica de prestaciones sanitarias del sistema público de salud,



tratándose de un servicio complementario cuya gestión puede articularse mediante fórmulas concesionales.

No obstante, ello no excluye la obligación de las administraciones públicas de velar por que las condiciones de acceso a dichos servicios complementarios resulten razonables, proporcionadas, transparentes y compatibles con los principios de equidad, humanización de la asistencia sanitaria y adecuada atención a las personas hospitalizadas.

Resulta comprensible el malestar manifestado por los usuarios en relación con el coste económico del servicio, especialmente si se tiene en cuenta que, durante los periodos de hospitalización —particularmente cuando estos son prolongados—, la televisión constituye frecuentemente el principal medio de información, distracción y acompañamiento de los pacientes.

Dicha percepción de agravio comparativo se intensifica además por el hecho de que, tal y como ha informado esa propia Consejería en el marco de la tramitación de otros expedientes, el servicio de televisión ya se presta gratuitamente en diversos centros hospitalarios de Castilla y León, entre ellos el Hospital de León, el Hospital Monte San Isidro de León, el Hospital Universitario de Burgos, el Hospital Provincial de Ávila, el Hospital Nuestra Señora de Sonsoles de Ávila, el Hospital Río Carrión de Palencia, el Hospital San Telmo de Palencia, el Hospital General Universitario de Segovia, el Hospital Virgen de la Concha de Zamora, incorporándose además en 2026 a dicha prestación gratuita el Hospital de Medina del Campo, el Hospital El Bierzo y el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid.

En consecuencia, esta Institución valora positivamente la manifestación efectuada por la Administración autonómica relativa a la posibilidad de implantar progresivamente la gratuidad del servicio una vez finalicen los contratos actualmente vigentes, medida que contribuiría tanto a mejorar el bienestar y confort de las personas ingresadas como a homogeneizar las condiciones existentes entre los distintos centros hospitalarios de la Comunidad.

Por otra parte, y hasta tanto se materialice dicha gratuidad en el citado centro sanitario, esta Defensoría considera igualmente necesario efectuar una reflexión acerca del actual sistema de cómputo del tiempo contratado.

Así, aun cuando la Administración acredita que las condiciones del servicio son comunicadas previamente a los usuarios, se entiende que el modelo de consumo continuado -con independencia del uso efectivo del aparato- puede generar razonablemente en los pacientes la percepción de una falta de proporcionalidad entre el precio abonado y el servicio efectivamente disfrutado.



En este sentido, parece conveniente avanzar hacia sistemas de prestación más flexibles, transparentes y ajustados al uso real del servicio, especialmente en un ámbito particularmente sensible como es el hospitalario, donde concurren circunstancias personales, económicas y emocionales que aconsejan extremar las garantías de accesibilidad y proporcionalidad.

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 valore la adopción progresiva de las medidas que resulten necesarias para avanzar hacia la implantación de un modelo de prestación gratuita del servicio de televisión en los centros hospitalarios públicos de Castilla y León, en aquellos en los que ese servicio sea en la actualidad objeto de explotación mediante concesión administrativa, incluyendo, en particular, el Hospital Santa Bárbara de Soria, una vez que finalice la vigencia de los contratos actualmente en vigor.**

**SEGUNDA: Que, con carácter inmediato o, en su caso, durante la vigencia de los actuales contratos, se estudie la implantación de sistemas de prestación del servicio más flexibles y ajustados, en cuanto al coste, al uso efectivo o real del mismo; reforzando asimismo la claridad, accesibilidad y comprensibilidad de la información facilitada a los usuarios sobre las condiciones de contratación, tarificación y duración del servicio, de forma que se garantice una adecuada transparencia y una correcta comprensión por parte de las personas ingresadas.**

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