

**Resolución sobre obligación de informar y dar respuesta a las reclamaciones, así como el cumplir con los tiempos de espera en la prestación del servicio de transporte sanitario no urgente.**

**EQ 173/2024: Recordatorio del deber legal remitido a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, de informar de manera suficiente, comprensible y adecuada, dar respuesta por escrito de las reclamaciones que se presenten y prestar los servicios adecuados a las necesidades de los pacientes. Recomendación de que se adopten las medidas necesarias dirigidas a cumplir con las previsiones establecidas para prestar el servicio de transporte sanitario no urgente y dotar de más medios que favorezcan la reducción de los tiempos de respuesta y espera en la prestación del servicio.**

Ilustrísima señora:

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con la Queja que se tramita en el Diputado del Común con la referencia más arriba indicada, Q173/2024.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

I.- La reclamante presentó una queja denunciando la situación de indefensión y abandono sufrida por su padre de avanzada edad, el cual, tras haber sido dado de alta en el centro hospitalario y ponerlo en conocimiento de la mesa de transporte, tardaron 11 horas en realizar el traslado a la residencia, mientras que la familia intentaba obtener información de la situación sin que ello fuera posible. Por ese motivo, presentaron una reclamación ante la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), sin que hasta la fecha de presentación de la queja se les hubiere dado respuesta expresa.

II.- Tras la valoración de la documentación aportada, se solicitó informe a esa administración sanitaria, quien informó que *“a las 11:50 horas del día (...) se recibió una solicitud de transporte para el traslado (...). La saturación del servicio ese día, provocó que algunas peticiones no pudieran ser atendidas con prontitud, como es siempre nuestra intención, pudiendo ser recogido el paciente, en el centro sanitario donde estaba siendo atendido, a las 22:18 horas. (...)”*.

III.- Del indicado informe se dio traslado a la reclamante, quien presentó alegaciones en las que reiteró el malestar ocasionado por el trato recibido, el retraso injustificado y la falta de información a los familiares. Además, hizo referencia a la falta de respuesta expresa a la reclamación presentada ante la ODDUS.

A la vista de los hechos reseñados, estimo necesario realizar las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

***Primera.- De las competencias de la Diputación del Común. Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.-***

Esta institución ostenta la competencia para supervisar la actuación de las administraciones públicas y por tanto, de esa administración sanitaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la LO 1/2018, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias y en consonancia, con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 13 de julio, del Diputado del Común.

A tenor de la indicada Ley 7/2001, de 31 de julio, de la Diputación del Común, esta Alta Comisionada, en el ámbito de sus funciones, podrá iniciar esta queja a instancia de parte.

***Segunda.- Del derecho a la asistencia sanitaria. Transporte sanitario no urgente.-***

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, para dar efectividad al derecho constitucional a la protección de la salud, dispone, entre otras cuestiones, en su artículo 7, que los servicios sanitarios adecuarán su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

En el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, la Carta de los Derechos y Deberes de los pacientes y usuarios del Sistema Canario de la Salud, establece el derecho de los oaciseen a la información suficiente, comprensible y adecuada sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva y sobre los servicios, unidades asistenciales y prestaciones sanitarias y sobre los requisitos necesarios para su uso y acceso.

De la misma manera, la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, establece en el artículo 6 el derecho a la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito.

La Instrucción 7/98 del director del Servicio Canario de la Salud, establece la ordenación de la prestación del Transporte Sanitario Terrestre a pacientes beneficiarios del Servicio de Urgencias Canario (SUC) y de ahí que se haya puesto en marcha la denominada Mesa de Transporte Sanitario, creada para la gestión directa y optimización del transporte sanitario no urgente, diferenciando dos modalidades, el servicio programado y diferido, entendido este último como aquel servicio que se comunica sin antelación y que cuentan con un margen de espera de 30 a 180 minutos, ampliables para aquellas altas no prioritarias.

A juicio de esta institución, puede entenderse que la reclamante haya presentado la reclamación, teniendo en cuenta las previsiones normativas y la realidad de como ocurrieron los hechos y es que, tal y como se ha indicado anteriormente, se prevé un margen de entre 30 minutos y 3 horas para realizar el servicio. Puede llegar a entenderse y justificarse la existencia de un poco de retraso, pero estamos hablando de que el traslado se realizó casi 10 horas después de haberse notificado el alta y haberse solicitado el mismo, teniendo en cuenta que se trataba de una persona de edad avanzada y lo que ello conlleva.

Por otro lado, no menos importante, es el hecho de la falta de información generada tanto el día en que se produjo el alta y posterior traslado del paciente, como la que se ha producido con posterioridad con motivo de la reclamación presentada.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con el art. 57.1 del Estatuto de Autonomía de Canarias y del art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, SE RESUELVE remitir a V.I. el siguiente,

#### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

- *De informar de manera suficiente, comprensible y adecuada a los pacientes.*
- *De dar respuesta por escrito de las reclamaciones que se presenten por los pacientes y usuarios.*
- *De prestar los servicios adecuados a las necesidades de los pacientes.*

Y la siguiente,

#### **RECOMENDACIÓN**

- *De que se adopten las medidas necesarias dirigidas a cumplir con las previsiones establecidas para prestar el servicio de transporte sanitario no urgente.*
- *De que desde esa entidad se dote de más medios que favorezcan la reducción de los tiempos de respuesta y espera en la prestación del servicio de traslado no urgente.*
- *De que se dé respuesta expresa y motivada de la reclamación presentada.*

De conformidad con el art. 37.3 de la referida Ley del Diputado del Común, que señala: "En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."

Le saludamos atentamente,