DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura | Pamplona, 11 de marzo de 2014 | NÚM. 31

COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.ª M.ª DEL CARMEN FERRER CAJAL

SESIÓN CELEBRADA EL 11 DE MARZO DE 2014

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Gerente de la Agencia Navarra de Emergencias para informar sobre cómo se está prestando el servicio de transporte sanitario urgente.

(Comienza la sesión a las 10 horas y 3 minutos.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Gerente de la Agencia Navarra de Emergencias para informar sobre cómo se está prestando el servicio de transporte sanitario urgente.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Buenos días, señorías. Comenzamos la sesión, con un único punto en el orden del día, que es la comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Gerente de la Agencia Navarra de Emergencias para informar sobre cómo se está prestando el servicio de transporte sanitario urgente. Lo ha presentado, por parte de Bildu, el señor Víctor Rubio. Tiene la palabra.*

SR. RUBIO MARTÍNEZ: *Muchas gracias, señora Presidenta. Bienvenido, señor Ezpeleta. En primer lugar, quiero saludar al nuevo compañero, al señor Cerdán, que, al parecer, a partir de ahora, nos va a acompañar, por desgracia, más tiempo del que él y nosotros quisiéramos pero, bueno.*

En un día que la causalidad ha querido que coincida con el aniversario de los terribles atentados que, hace diez años, sucedieron en Madrid, también queríamos mostrar nuestro dolor, nuestro pésame –me imagino que será unánime– y, casualidades de la vida, hoy vamos a hablar del servicio de ambulancias. Evidentemente, poco tiene que ver una respuesta como la que se dio aquel día con lo que hoy vamos a discutir, pero entiendo que había que recordarlo.

Desde nuestro grupo vemos con preocupación el empeoramiento del servicio de transporte sanitario urgente. Es algo que ha pasado por esta Comisión y por la de Salud en repetidas ocasiones. Hemos oído a los trabajadores, a los sindicatos, a los técnicos, al señor Consejero, y esa preocupación nos ha llevado a realizar diversas preguntas al Gobierno, peticiones de información y, desde luego, las respuestas que se nos han dado por el Gobierno no ayudan a disipar en absoluto esa preocupación.

El 22 de noviembre, el Consejero señor Morrás dijo que había que trasladar a la ciudadanía la fiabilidad del sistema. Desde luego, eso de trasladar a la ciudadanía suena más a consigna política que a realidad, porque si él entendía que los datos que nos dio eran para estar tranquilos, a nosotros algunos de ellos, sobre todo las demoras de más de veinte minutos en la respuesta, nos encendieron todas las alarmas. Entendemos que eso, hace unos años, no se daba y, ahora, se está dando.

Pocos días después precisamente de esa comparecencia, se contrata a una empresa privada, me imagino que para solventar esas deficiencias que no existían o que no tenían tanta importancia. Nuestro grupo, dentro de las labores de control de este Gobierno, cursó el día 21 de enero una solicitud de información sobre qué contratación había realizado el Gobierno, porque sabíamos de la existencia de una ambulancia nueva en la red sanitaria urgente.

La señora Vera nos responde que Salud no ha formalizado ningún contrato con ninguna empresa. Nosotros no le preguntamos a Salud, le preguntamos al Gobierno qué tipo de contrato había con esa empresa que veíamos todos los días por la calle y nos contesta la señora Vera que Salud no ha realizado ningún contrato. Por supuesto, esto nos llevó a solicitar más información sobre esa empresa y sobre esa ambulancia, y nos hizo solicitar su presencia hoy aquí, porque entendemos que no es serio ni razonable que se intente ocultar información a los grupos parlamentarios. Y aquí estamos ante un caso en el que nosotros sabemos de la existencia de esa ambulancia, solicitamos que nos digan qué tipo de contrato y nos dicen que Salud no ha contratado.

Entendemos que aquí se ha intentado impedir el trabajo de control por parte de un grupo parlamentario y nos parece grave. Esperábamos sus respuestas, pero recientemente se ha publicado en prensa toda la información que nosotros habíamos solicitado al Gobierno: qué empresa es, como está contratada y, en concreto, establece una relación laboral mediante facturación directa de servicio, etcétera. No tenemos nada que objetar. Sí que es cierto que parece ser que va a haber una contratación posterior, pero le pediríamos al Gobierno que, de aquí en adelante, durante esos catorce o quince meses que nos queda de Gobierno, por favor, no tengamos que enterarnos por la prensa, porque queremos hacer nuestro trabajo de control parlamentario con todos los datos sobre la mesa, que es obligación dárnoslos, no sé si de usted, pero sí del Gobierno.

Sin más, queremos que nos explique qué es lo que ha pasado. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Rubio. Estamos de acuerdo en que la condolencia del 11-M –estamos todos aquí– es unánime. Doy la bienvenida al señor Ezpeleta para que nos explique la petición de comparecencia del señor Rubio. Tiene la palabra.*

SR. GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA DE EMERGENCIAS (Sr. Ezpeleta Iturralde): *Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días, señorías. Dando respuesta e intentándome ceñir a la petición del Parlamentario señor Rubio, quiero adelantarles que gran parte de la información que les voy a proporcionar ya se ha trasladado en*

varias ocasiones en esta misma Comisión por el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y, asimismo, aprovecharé la respuesta que se le envió a la Parlamentaria del Partido Socialista de Navarra, señora Esporrín, con motivo de una pregunta escrita que remitió a esta Cámara en el mes de noviembre del año pasado en relación con este mismo tema. Con lo cual, señoría, me va a permitir que le diga, en primer lugar, que de ocultismo, nada. Quien ha querido preguntar, lo ha hecho y ha obtenido la respuesta de manera inmediata, como bien digo, así lo hizo el grupo parlamentario socialista, por parte de la Parlamentaria señora Esporrín.

No voy a repetir literalmente la explicación que el señor Consejero dio de cómo es el servicio de transporte sanitario urgente ya que figura en las transcripciones literales del Diario de Sesiones de esta Comisión. No obstante, sí que daré unas pequeñas pinceladas para recordarlo y dar contestación a la pregunta realizada.

El sistema, como ya se explicó en su momento, es único en cuanto a la coordinación. Un único centro de gestión controla y coordina todas las movilizaciones y todo el sistema las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año. El sistema es mixto en cuanto a la titularidad de los recursos: por un lado, hay ambulancias privadas mediante concierto con el Departamento de Salud y, por otro, hay ambulancias públicas, dependientes del Departamento de Interior y se contempla con ambulancias del tercer sector de entidades sin ánimo de lucro.

El sistema tiene tres niveles. Por un lado, está el soporte vital avanzado –las que vulgarmente llamamos medicalizadas–, que cuenta con cinco ambulancias –tres en Pamplona, una en Estella, una en Tudela– y un helicóptero, en el caso de que las distancias y la gravedad de la situación aconsejen su utilización. Por otro lado, está el soporte vital básico, con veintiocho ambulancias por toda la geografía de Navarra, de nuestra Comunidad Foral. Y, por último, el transporte sanitario terciario, para salidas derivadas diferidas en el tiempo o grandes emergencias, con dieciocho ambulancias de voluntarios de entidades como Cruz Roja, DYA, bomberos voluntarios, la ambulancia de bomberos voluntarios de Goizueta, Protección Civil de Tudela, etcétera.

En la comarca de Pamplona disponemos de tres ambulancias de soporte vital avanzado y cuatro de soporte vital básico y, puntualmente, la referida por el señor Rubio en su segunda pregunta, de una ambulancia más de soporte vital básico. Esta dotación se entiende suficiente a la vista de las movilizaciones que se realizan y los tiempos de respuesta que se están dando, todo ello sin perjuicio de posteriores análisis que se hagan.

Y digo que se hagan, porque, como bien saben sus señorías, la Comisión de Salud del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 11 de febrero de 2014, hace justo un mes, aprobó la resolución por la que se insta al Gobierno de Navarra a elaborar un plan para la reordenación del sistema de transporte sanitario urgente y programado y de atención a las emergencias cuyo texto literal dice: "El Parlamento de Navarra insta al Gobierno a que, en el plazo de seis meses, analice la situación actual, evalúe las áreas de mejora y elabore un plan para la reordenación que proceda del sistema de transporte sanitario urgente y de atención a las emergencias, contando con la participación de los principales actores del sector, a fin de lograr el máximo consenso posible".

En mi humilde opinión y como responsable de la Agencia Navarra de Emergencias, opino que en este momento debo esperar a este análisis del que –tengan ustedes la seguridad– realizaré las aportaciones y sugerencias oportunas. No obstante, avanzo que uno de los objetivos que nos hemos propuesto en la Agencia Navarra de Emergencias, en la ANE, es el de mejorar los tiempos de respuesta.

Para ello, y doy respuesta a otra de sus preguntas, señor Rubio, se ha contratado una ambulancia a Ambulancias Alerta por procedimiento negociado por el sistema contra factura de acuerdo con el artículo 73.4 d) de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos de Navarra, según las tarifas que tiene la empresa para el traslado sanitario de soporte vital básico.

Esta contratación se viene realizando desde el mes de diciembre y siempre como último recurso y en el sentido indicado de mejorar los tiempos de respuesta del transporte de soporte vital básico en temas puntuales que, aunque no suponían demora ni mucho menos un riesgo, suponían incomodidad para el ciudadano y disminuían la lista de servicios para el resto de ambulancias. ¿Por qué con esta empresa? Porque, en el ámbito geográfico de la comarca de Pamplona, no nos constó que existieran otras empresas que ofertasen una modalidad de presencia a demanda.

Cuando se procedió a la contratación de los servicios de esta empresa, se hizo con la previsión de que iban a ser muy pocos servicios, como así fue, sin conocer el número exacto, que dependería de las necesidades de transporte y del número de ambulancias, propias o concertadas, activadas en este momento en la red de transporte sanitario de urgencia. No se paga una cuantía fija, sino que esta es variable ya que depende del número de servicios contratados. El precio por servicio es de 56,90 euros.

¿Cuál va a ser el futuro de esta ambulancia al margen de lo que pueda resultar del estudio y aná-

lisis anteriormente citado? Vistos los resultados positivos obtenidos hasta la fecha, desde el Departamento de Salud, y siempre desde esa complementariedad excepcional al actual sistema concertado, se está analizando la posibilidad de ofertar a las empresas del sector un concurso para formalizar un contrato para la prestación a demanda, que pueda puntualmente absorber el variable, los picos que puedan surgir por encima de la demanda prevista, todo ello como una mejora del transporte sanitario en Navarra.

Permítanme, en este sentido, comentar que, una vez cubiertas –como tenemos actualmente con unas contrataciones base– la mayoría de las emergencias, acudir a un refuerzo mediante una contratación variable para absorber puntas a 56,90 euros la intervención resulta de una eficiencia y una gestión admirable, puesto que no supone destinar de entrada miles de euros a dichas posibles situaciones puntuales que pueden o no producirse. Y lo digo porque no fue una propuesta ni una idea mía.

Para dar respuesta a la última de las preguntas efectuadas, y entendiendo la existencia de alguna espera en momentos puntuales como una deficiencia en la respuesta dada por el sistema de transporte sanitario, le diré que estas no están deteriorando otros servicios de emergencia.

Antes de finalizar mi exposición, quisiera incidir en el acuerdo tomado por este Parlamento el pasado 11 de febrero. Creo que es necesario en este momento hacer este análisis de manera sosegada y con miras de futuro, las mismas miras de futuro que el Pleno de esta Cámara tuvo con la aprobación, el 12 de febrero de 2009, de una resolución similar a la de hace un mes. En cumplimiento de la citada resolución y en ejercicio de las facultades atribuidas, la Consejera de Salud en aquel momento dictó la orden foral por la que se creó un grupo técnico de trabajo para el estudio del transporte sanitario, presidido por la Directora General de Salud, y en el que estuvieron representados el Servicio Navarro de Salud, la Agencia Navarra de Emergencias, las cuatro empresas del sector y la Unión de Técnicos en Emergencias Sanitarias de Navarra, UTESNA. Este grupo se reunió a lo largo del año 2009 y principios de 2010 y realizó las siguientes propuestas de mejora, algunas de las cuales me van a permitir citar, ya que creo que pueden ser un punto de partida para el trabajo que se debe realizar.

Decía el análisis de febrero de 2010: Una vez analizado el modelo, así como las distintas cuestiones que le afectan desde los distintos puntos de vista, tanto desde el prisma operativo como organizativo, este se considera perfectamente válido frente a otros analizados, siendo capaz de responder a las demandas y necesidades de la población de Navarra de una manera satisfactoria, tal y como se viene demostrando. Prueba de ello es el reducido número de quejas y reclamaciones presentadas, contando con cuatro fortalezas que se consideran estratégicamente básicas y fundamentales en defensa del mismo.

La primera de ellas es que la coordinación de todo el sistema es única, como he comentado al principio de mi intervención, y eso lo decía también ya en el año 2010, respondiendo, por tanto, a unos criterios y protocolos de movilización conjunta que se establecen dentro del centro de gestión de emergencias SOS Navarra, garantizando con ello que, independientemente de la provisión y tipo de los recursos, estos estarán coordinados y movilizados de modo unitario.

En segundo lugar, hablaba de la garantía de servicios, financiación y control de todo el sistema, que es pública, en tanto en cuanto los dos departamentos del Gobierno de Navarra, tanto Salud como Presidencia, Justicia e Interior, son los que garantizan su bien funcionamiento.

En tercer lugar, hablaba de cómo las diferentes entidades prestan un mismo servicio también desde el sector del voluntariado, tercer sector o entidad sin ánimo de lucro, con preparación, exigencia y cualificación profesional, lo que sin duda garantiza la prestación y participación de entidades como las anteriormente citadas que, de otro modo, se verían excluidas de dicho servicio.

Por último, el cuarto punto de este análisis de 2010 decía que la participación de diferentes entidades desde el ámbito de lo público hasta las empresas del sector genera concurrencia competitiva tanto en los costes económicos como en las exigencias de calidad exigibles en la prestación del servicio público al que nos venimos refiriendo.

El análisis continúa con propuestas para conseguir un modelo de prestación de servicios que alcance las máximas cotas posibles de eficacia, eficiencia y calidad, y hablaba de varias propuestas. Entre ellas se incluye el estudio de la situación de algunas bases de permanencia, el cumplimiento escrupuloso de la normativa de prevención de riesgos, la realización de una campaña que persiga la buena utilización del transporte sanitario por los usuarios, etcétera. Estas propuestas han estado presentes a lo largo de estos últimos cuatro años, precisamente por haber sido elaborado este análisis –como ustedes, me imagino, conocerán– por este Parlamento en el año 2010, no hace mucho, la verdad.

Con este mismo espíritu de análisis y mejoras en el servicio de atención a las emergencias seguimos trabajando en la Agencia Navarra de Emergencias. Muchas gracias, señora Presidenta.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Ezpeleta. A continuación, tiene la palabra el proponente de la comparecencia, por Bildu, señor Rubio.*

SR. RUBIO MARTÍNEZ: *Muchas gracias por lo datos dados. Dos partes. En principio, nosotros le preguntábamos por qué no se nos había dado la información y nos responde que se le ha dado a la señora Esporrín. Eso nos ha dicho: nos responde que esa información ya se la había trasmitido a otra Parlamentaria. Aún más nos da la razón. Si ya tenían elaborada la información que nosotros les habíamos solicitado, no tienen más que copiar, pegar y mandárnosla a nosotros también. Muy sencillo.*

Y eso era lo que nos había traído aquí, porque se nos dice que Salud no había firmado ningún contrato y es cierto que Salud no había firmado ningún contrato, pero nosotros preguntábamos al Gobierno, y precisamente esa dicotomía entre dos consejerías, aunque usted diga que es una fortaleza, no es precisamente una fortaleza, sino que es lo que están utilizando para escaparse de la pregunta concreta que nuestro grupo realizó. Eso en cuanto al tema de por qué no se nos dio la información y nos tuvimos que enterar, recientemente, a mediados de febrero, por la prensa. Porque nos enteramos por la prensa, lo cual ya le he dicho que no me parece normal; no me parece normal que un grupo parlamentario tenga que enterarse por la prensa de cosas que ha preguntado un mes o un mes y medio antes.

Entrando ya en el servicio, en todo lo relativo al sistema, aprovechando lo que le habíamos preguntado, dice que no hay deficiencias. A nosotros que haya movilizaciones que cuesten veinte minutos –en concreto, se nos dijo 476 el año pasado– nos parece grave. Más de una o una y pico al día. Y usted dice que no son vitales. Evidentemente, es el soporte vital básico, pero muchas veces el soporte vital básico deja de ser básico y se convierte en vital por esos veinte minutos de demora, veinte minutos desde que se avisa hasta que se moviliza el recurso, no hasta que llega. A estos veinte minutos, que son los del aviso, hay que sumar los de llegada de los medios al domicilio o donde se haya producido la emergencia. A nosotros nos parece que esos veinte minutos más el viaje es una cuestión grave. Y se produce más de una vez al día.

¿Cómo se ha contratado esta ambulancia? Nosotros no entramos a valorar ahora mismo –porque le hemos hecho en concreto a Interior más preguntas sobre el tipo de contrato, sobre la ambulancia y me parece que ayer o anteayer vencía el plazo; no hemos recibido la respuesta, pero la recibiremos– cómo se ha contratado, ni siquiera la necesidad de elementos flexibles a la hora de dar respuesta a esas puntas, a esos picos de emergencias. Cuando tengamos toda la información, valoraremos si se ha procedido bien o no. Eso puede ser un elemento positivo, pero no era lo que nosotros planteábamos hoy aquí. Sistema contra factura. Nosotros no entramos a valorar eso.

Desde luego, es mejor eso que no la otra posibilidad, que era quitar la ambulancia de Burguete y dejar a todo el valle con una distancia de hora y media de traslado hasta Pamplona. Desde luego, es mejor esta solución que la otra, pero, ya le digo, lo valoraremos cuando tengamos todos los datos.

Nos ha dicho también, respondiendo a que cree que el sistema cumple, que el sistema es bueno, que actualmente tenemos tres soportes vitales avanzados y cuatro soportes vitales básicos. Esos cuatro soportes vitales básicos, ¿todos los días y a todas horas? ¿Están garantizados? ¿Están en base los cuatro? ¿No hay problemas los fines de semana? ¿No hay problemas por las mañanas? ¿Usted garantiza que esos cuatro están los trescientos sesenta y cinco días al año, las veinticuatro horas al día? Porque lo ha dado como muy seguro.

Nuestro grupo cree, y esto es una realidad, que esto hay que volver a repensarlo. Usted ha hablado sobre el grupo de trabajo que creó las propuestas de mejora en 2010, pero los técnicos, los trabajadores, nos están diciendo que esas propuestas de mejora no se han implementado. Sí, claro, se hizo el grupo de trabajo y ¿dónde están las conclusiones de ese grupo de trabajo? ¿Usted garantiza que se ha mejorado el servicio desde 2010 hasta marzo de 2013? A nosotros nos da mucho qué pensar. Hay que repensar el sistema porque está fallando. Ustedes lo saben, lo sabemos nosotros y lo sabe la ciudadanía. Y no vale con decir, como dice el señor Consejero, que hay que transmitir a la población que esto funciona. La población tiene que percibir que funciona, no vale con trasmitírselo. Y, como veo que la Presidenta me hace señas, muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Rubio. A continuación, tiene la palabra, por parte de UPN, el señor Caballero.*

SR. CABALLERO MARTÍNEZ: *Muchas gracias, señora Presidenta. En primer lugar, quiero saludar al Director-Gerente de la Agencia Navarra de Emergencias, el señor Ezpeleta, y agradecerle la explicación. Lo que pasa es que es un agradecimiento que no sé si tiene mucho valor, porque, por lo que estamos viendo, la explicación que nos da es una explicación ya conocida en los datos que se trasmiten y, por tanto, parece que bastante innecesaria. La verdad es que nosotros no entendemos el sentido de esta comparecencia más allá de lanzar los repetidos y habituales reproches al Gobierno.*

Además, es muy curioso, porque se llega incluso a confundir los efectos de la actuación pública

en el Parlamento respecto a los efectos de la actuación pública ante los ciudadanos. Se vende como una fortaleza la dicotomía entre dos departamentos, pero esto es una debilidad importante porque, por lo que se ve, al señor Rubio le dificulta su función. Parece ser que no es porque esté afectando al servicio público, que es lo que en el fondo nos tendría que cuestionar, sino porque al señor Rubio parece que le preocupa enterarse de las cosas por la prensa cuando tiene otros cauces que se ve que sí los usan y ya están usados y los han usado los Parlamentarios y tienen la información. La verdad es que nosotros no acabamos de entenderlo.

Volvemos a un tema recurrente, vamos a volver a hablar del transporte sanitario, del que hay que hablar de cuando en cuando, y vamos a instar al Gobierno a que nos dé explicaciones cuando se le acaba de instar a que haga un estudio en el plazo de seis meses. Se está haciendo ese estudio, se hizo en el año 2010 y a mí me parece que, quizá, lo razonable de la función de esta Cámara es controlar que ese estudio se haga, si se ha instado a hacerlo, y controlar cuáles son sus conclusiones.

En definitiva, yo creo que estamos ante un nuevo ejemplo de tratar de usar cuestiones sensibles, como las cuestiones de emergencias, como las cuestiones de prevención de la seguridad de los ciudadanos, con fines políticos en temas en los que nos parece importante trasmitir a la ciudadanía confianza, transmitir tranquilidad en unos servicios y en unos profesionales que funcionan, que se reconoce que son modélicos. El otro día vino aquí el colectivo de bomberos y, más allá de pedir y criticar y demás, partían de que tenemos un modelo de servicio y un servicio de alta calidad que es puntero a nivel nacional y que es referencia en otros foros.

Yo creo que tenemos un servicio que, aunque tenga que estar en continua evolución y en continua mejora, es puntero y es modélico, aunque le pese mucho al señor Rubio. Yo creo que eso es lo importante y es lo que la población percibe de alguna manera. Yo no veo que tengamos una sensación ciudadana, una demanda ciudadana, en la que se nos diga que hay un problema con esta cuestión, más allá de cuestiones que, evidentemente, puedan plantear los profesionales del sector y puedan plantear las empresas del sector. ¿Que se pueden implementar mejoras? Siempre y en todo momento, como se demuestra con los estudios. No hay más que ver la evolución de 2010 a 2014. Continuamente hay estudios para mejorar y para crecer. Nada más y muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Caballero. A continuación, por parte del PSN, señor Caro, tiene la palabra.*

SR. CARO SÁDABA: *Muchas gracias, señora Presidenta, y muchas gracias también, señor Ezpeleta, por la información que nos ha trasladado, información que, efectivamente, no es nueva pero que en todo caso le agradecemos.*

Yo creo que el debate, en todo caso, no perjudica. Creo que el debate enriquece y el hecho de que este debate sea reiterativo en este Parlamento en los últimos tiempos, como lo fue, por cierto, en otras legislaturas, probablemente lo que pone en evidencia es que se trata de un asunto que preocupa a los ciudadanos. Quiero pensar que a los ciudadanos más allá de a los grupos políticos. También les tengo que decir al señor Caballero y al señor Ezpeleta que este es un asunto que a mi grupo sí le preocupa.

Estamos hablando de que se ha contratado una ambulancia y se está preguntando los motivos por los por se ha contratado esa ambulancia. Yo creo que, sencillamente, la respuesta debería haber sido que se ha contratado una ambulancia porque las soluciones que hasta ese momento, hasta antes de la contratación, se estaban dando no eran buenas, en el sentido de que se estaba desvistiendo un santo para vestir otro. Y eso estaba generando soluciones puntuales a un problema, probablemente en la comarca de Pamplona, pero estaba generando posibles problemas en otras zonas a las que, durante un tiempo determinado, se dejaba en una situación un tanto comprometida. Afortunadamente, también es verdad que el sistema ha funcionado bien y no se han producido alarmas que tengamos que denunciar. Por lo tanto, también es importante que eso vaya por delante.

Yo creo que en el fondo de lo que estamos hablando es de que hay una carencia de medios que yo entiendo que el Gobierno y no sé si el Director-Gerente de la Agencia Navarra de Emergencias no son capaces de asumir. Hasta ahora no he conseguido que lo asuman. Hay una carencia de medios y hay otros problemas además en el sistema. Por eso yo en alguna ocasión he dicho que el sistema a día de hoy es un sistema que está cogido con pinzas y lo importante o al menos lo que quiere este grupo es que, desde esa reflexión, entre todos provoquemos mejoras.

Digo que el sistema está cogido con pinzas y quizá eso pueda resultar peyorativo, pero usted, si quiere, dele la vuelta y póngalo en positivo, en el sentido de que tiene que haber un reconocimiento de que tenemos escasez de medios y que lo importante ahora, a partir de este momento, es que generemos algunas vías para hacer posible que esa escasez de medios, que algunos vemos y que otros no ven, se supla y se acabe subsanando.

Antes se ha hecho referencia por parte del portavoz de Bildu y lo ha contrastado el portavoz de

UPN a la doble dependencia. Nosotros sí consideramos que la doble dependencia no es una fortaleza. Creo que es el único modelo, en el conjunto de comunidades autónomas, que funciona con esa doble dependencia y en el futuro, cuando se haga ese estudio, espero y deseo –y, si no, tendré que reconocer que los equivocados éramos nosotros– que una de las conclusiones a las que se llegue es que es preferible que el sistema dependa de una única referencia a nivel departamental y no de dos. Ahora, vamos a ver si somos capaces, que creo que ese es el problema de fondo, de que el sistema funcione mejor y sobre todo que los medios estén mejor ajustados.

Efectivamente, nosotros somos los promotores de esa moción que le ha dado un plazo de seis meses al Gobierno para que se revise el estado de situación actual. Creo que hay muchas áreas de mejora y que, por lo tanto, hay muchos retos que conseguir. No creo que estemos ahora en un modelo puntero, como decía el portavoz de UPN, yo creo que pudo ser puntero en algún momento, pero a día de hoy, después de los cambios normativos, que no son consecuencia de las decisiones que se han tomado en Navarra, sino de las que se han tomado en el conjunto de España o por parte del Gobierno de España, lo que deja en evidencia es que ese modelo ahora tiene algunos elementos que distorsionan, además gravemente, el diseño futuro del propio sistema. Por lo tanto, eso también tendrá que estar en el estudio y también tendremos que plantear algunas soluciones.

Por resumir y por terminar, a nuestro juicio, hay problema de medios y hay problema de interpretación en el sentido de asignación de cometidos a bomberos y a voluntarios. Entre otras cosas, ese problema de interpretación y de cometidos va a venir dado o agravado todavía más por el problema que supone la formación o la consecución de los títulos que son necesarios para poderse subir a una ambulancia, por un problema de habilitación en el caso de bomberos, y usted sabe que hay un problema de habilitación en el caso de la ambulancia que ahora mismo está en el parque de Trinitarios.

Es verdad que usted ha hablado de que los problemas de habilitación están solucionados de facto –no recuerdo exactamente cómo fueron sus palabras–, pero no es así como lo interpreta el propio personal y, de aquí, se pueden derivar algunos otros problemas serios en caso de que algún día ocurra alguna desgracia. Yo creo que esto también es necesario ponerlo de manifiesto. Y hay, como le he dicho antes, un problema en relación sobre todo con bomberos, al que ellos se refieren como dimensionamiento de plantilla. Estamos llegando al mínimo numérico a partir del cual las cosas pueden empezar a no funcionar bien y se están tomando decisiones para salvar esos mínimos numéricos por las que se les está haciendo trabajar más y a gente que tendría que estar ahora en servicios auxiliares, se les está poniendo alguna dificultad para poder pasar a esos servicios auxiliares, eso también lo tienen que tener en cuenta; hablamos de habilitación, de edades de jubilación, etcétera.

Un último apunte, que creo que es importante y que está en el fundamento de la huelga del transporte sanitario que estamos viviendo estos días en la Comunidad Foral. Yo creo que los pliegos de condiciones que rigen la contratación de estos servicios, que probablemente no dependen de usted, sino que dependen directamente o bien de Presidencia o bien de Salud –creo que son competencia directa de Salud, y termino ahora Presidenta–, son el origen del problema.

Si vamos a unos pliegos de licitación ajustados excesivamente en las cantidades económicas, las empresas entrarán a licitar, pero los beneficios los querrán obtener ¿sabe de dónde? De apretar las tuercas en los salarios de los trabajadores, y creo que eso no puede ser. Creo que una Administración seria no lo tiene que consentir y, por lo tanto, debemos ir a unos pliegos de condiciones para la licitación de este tipo de contratos bien ajustados en lo económico para que no paguen los platos rotos los trabajadores, porque, al final, detrás están los ciudadanos, y es intención de todos darles un buen servicio.

Por lo tanto, creo que hay mucho por hacer y, por cierto, son seis meses, pero la cifra es orientativa. Si pueden hacerlo en tres, mucho mejor. Gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Caro. A continuación, tiene la palabra, por parte de Aralar-Nafarroa Bai, la señora Fernández de Garaialde.*

SRA. FERNÁNDEZ DE GARAIALDE Y LAZKANO SALA: *Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días a todos y a todas. Buenos días, señor Ezpeleta. Gracias por la información que nos ha dado y procuraré ceñirme a la propuesta de la Comisión. Lo primero que voy a hacer es mostrar mi reconocimiento absoluto a todas las personas que trabajan en el transporte sanitario, incluidas las personas voluntarias y, por supuesto, poner en valor la profesionalidad de absolutamente todas estas personas.*

Como usted ha dicho, es cierto que en Pamplona hay cuatro ambulancias de soporte básico y, luego, la concertada con la empresa en cuestión que usted ha llamado Ambulancias Alerta. De esas cuatro ambulancias de soporte básico, dos –si no estoy equivocada– son de Baztán-Bidasoa, en concierto con ellos, y otras dos son de DYA y de Cruz Roja. Creo que aquí viene el problema, por lo menos, lo que yo quisiera que nos aclarara, por-

que es cierto, y así nos lo confirmaron DYA, Cruz Roja e incluso el personal que trabaja en la Agencia Navarra de Emergencias en la coordinación cuando vinieron aquí a explicarnos los problemas que estaban atravesando, que los recortes están provocando que dos de estas cuatro ambulancias no estén trabajando de continuo ni todos los días ni todas las horas necesarias.

Nos dijeron que el hecho de que no estén las cuatro ambulancias que usted ha dicho que están en Pamplona causaba una serie de problemas que afectaban primero a la ciudadanía, porque existía una demora en los tiempos de respuesta –posteriormente, el Consejero lo negó y creo que usted en prensa también, aunque hoy se ha dicho que puntualmente se ponen estas Ambulancias Alerta para mejorar los tiempos de respuesta–.

Otros de los problemas que afectaban era que se utilizaban recursos de Atención Primaria e incluso de servicios de urgencias extrahospitalarios y no sabíamos –y no sabemos todavía– el coste que puede suponer esta utilización de otros recursos. Hablaban también de cómo afectaba a los trabajadores y a las trabajadoras de SOS Navarra, por la tensión de tener que transmitir que se tiene que retrasar la llegada de la ambulancia, etcétera, y a los propios trabajadores y trabajadoras de las ambulancias, que tampoco podían hacer su trabajo adecuadamente ya que incluso les suponía enfrentamientos con la ciudadanía.

En este contexto, en que dos de esas cuatro ambulancias que ha dicho usted de soporte básico no funcionan las veinticuatro horas del día ni todo lo que fuera necesario, se contratan estas Ambulancias Alerta para absorber los picos de demanda. Entonces, la pregunta es: esos picos de demanda que absorbe esta empresa ¿se dan también cuando están funcionando DYA y Cruz Roja?, ¿o cuando funcionan DYA y Cruz Roja no existen estos picos de demanda?

Segunda pregunta. Usted nos ha dicho que el precio es de 56,90 euros el servicio. ¿Nos puede decir el coste total, desde que se contrató esta Ambulancia Alerta, que ha supuesto este servicio? Lo digo más que nada por contrastar con lo que ha supuesto la disminución de las subvenciones, por ejemplo a DYA, y si se contrarresta o si puesto en servicio plenamente haría falta este servicio de Ambulancias Alerta o no.

Como he dicho que me voy a ceñir a lo que es la comparecencia, sí que es cierto que usted ha dicho que hace años, en la legislatura pasada, se creó la mesa de trabajo y se llegó a una serie de conclusiones. Los profesionales que han pasado por aquí han dicho que, desde entonces, ninguna de esas mejoras se ha llevado a cabo, pero sí que también se aprobó en este Parlamento otra moción –si mal no recuerdo– de la que ninguno hablamos y cuyo contenido tampoco se está cumpliendo, pero esta sí se va a cumplir –no sé por qué esta arbitrariedad–, pero, bueno, se trata de un plan de reordenación del sistema de trasporte sanitario urgente y programado de atención a las emergencias previo consenso con los principales actores del sector.

Me gustaría, como ya ha pasado casi un mes, que nos informe de qué planificación están haciendo. ¿Qué pasos se están dando ahora mismo para cumplir esta moción? ¿Quiénes son los principales actores del sector que ustedes tienen pensando que puedan participar? Qué pasos se han dado hasta ahora para cumplir con ella, pero, sobre todo, insisto, quisiera que nos cuente si los picos de los que usted habla como causa para haber contratado a estas Ambulancias Alerta coinciden cuando no están los servicios de DYA y Cruz Roja, y el coste total, no por servicio, que supone hasta ahora este servicio. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señora Fernández. A continuación, tiene la palabra, por el PPN, el señor Villanueva.*

SR. VILLANUEVA CRUZ: *Gracias, Presidenta, y gracias también al señor Ezpeleta por las explicaciones que nos ha facilitado en esta comparecencia. Voy a ser muy breve, puesto que reconozco que, dado el objeto de la comparecencia, hay información que hoy nos ha expuesto el señor compareciente que ya nos había sido facilitada previamente sobre un asunto que es sensible a los ojos de la opinión pública, por la propia naturaleza del servicio del cual estamos hablando y del que hemos tenido información, tanto a través de la propia Comisión de Presidencia en la que hoy estamos como a través de la Comisión de Salud.*

Yo sí que quiero respetar, por lo tanto, lo que ha dicho el compareciente respecto al análisis y al estudio que están haciendo en cumplimiento de esa moción. Es verdad –y hay que reconocerlo, porque es de justicia– que en abril del año pasado fue Izquierda-Ezkerra quien tomó la iniciativa y presentó una moción que, en uno de sus puntos, tenía también esta misma petición. Lo importante es que las cosas, al final, se hagan. En este caso, parece que se están haciendo y más allá de las dudas razonables que nosotros tenemos sobre la organización de este servicio y algunas dudas que en su momento trasladaremos, vamos a esperar a que finalicen ustedes el estudio y, a partir de ahí, podamos analizarlo y podamos hablarlo. Nada más y gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Villanueva. Por parte de Izquierda-Ezkerra, tiene la palabra la señora De Simón.*

SRA. DE SIMÓN CABALLERO: *Gracias, señora Presidenta. Egun on. Buenos días a todos y a todas. Buenos días, señor Ezpeleta. Muchas gracias por la información que nos ha dado. Sobre el tema concreto que nos trae aquí esta mañana, yo solo quiero hacer un comentario. A mí me resulta un tanto sorprendente que una empresa privada se pueda permitir poner a disposición de la Administración una ambulancia de estas características, con el coste que tiene y los recursos técnicos que son necesarios, a este precio y sin tener un servicio continuo garantizado. A mí me cuesta entenderlo.*

Por lo demás, no tengo más que decir. Pero ya que usted está aquí, me voy a permitir igual abusar un poco de la situación y hacerle unos comentarios y algunas preguntas en relación con el modelo de transporte sanitario urgente. Yo me alegro mucho de que se hayan puesto a trabajar en la reordenación o el análisis o el estudio del transporte sanitario. Sí que le voy a recordar –ya lo ha hecho el señor Villanueva– que el 25 de abril de 2013, o sea, enseguida va a hacer dos años, ya se aprobó en este Parlamento, por unanimidad además en el Pleno, una moción que hacía referencia a esta cuestión, a la necesidad de aplicar lo dispuesto en el Real Decreto 836/2012, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación personal de este transporte, así como los requisitos de habilitación y de formación de los trabajadores del mismo. Entendemos que, en este momento, aún no se ha regulado en Navarra y ya hemos pasado del 8 de agosto de 2013, que es el plazo que daba el Real Decreto, incluso yo creo que más del tiempo previsto. No sé si tienen ustedes algo previsto al respecto.

También en la moción se hacía referencia a que se establecieran las condiciones, los procedimientos y los medios educativos para que el personal del transporte sanitario pudiera obtener la acreditación y la habilitación. Ya sé que al respecto se han dado pasos, pero creemos que no es suficiente. Tampoco sé si se ha elaborado un registro de técnicos de transporte sanitario en Navarra. Con respecto al último punto, que hacía referencia a la evaluación del transporte sanitario y a una nueva propuesta, me alegro de que se hayan puesto ustedes a trabajar ya, pero admita mi queja, ya que la moción era de Izquierda-Ezkerra y va a hacer ya un año. Me alegro de que se hayan puesto a trabajar, pero, desde luego, han tenido tiempo más que suficiente para haberlo hecho antes.

Lo digo porque la situación no es fácil, estamos con un modelo sanitario mixto: bomberos, voluntariado, personal sanitario y luego la participación pública, privada y de voluntariado. Es una cuestión muy complicada, pero las cosas no están bien porque han pasado por aquí numerosos colectivos, han pasado DYA, Cruz Roja, representantes de UTESNA, han estado en esta Comisión trabajadores del 112, sindicatos, hace poco estuvo la sección sindical de UGT y todos han coincidido en la escasez de medios y en lo no suficientemente preparados que estamos ante una emergencia que pudiera surgir. Por lo tanto, nosotros creemos que la cuestión es urgente y –me va a permitir, señor Ezpeleta– que ustedes todo lo arreglan con una comisión de trabajo y, además de comisiones de trabajo, yo creo que hay que ponerse a trabajar y ponerse a hacer.

Voy a terminar con dos cuestiones. Una es si ustedes han considerado el tema de la coordinación única, si han considerado el poder implementar o poder arbitrar una dirección médica adjunta, ya que en estos momentos no hay en el 112, no hay en la Agencia Navarra de Emergencias, cuando el 85 por ciento de los avisos son sanitarios y hay quince urgencias vitales al día. Por tanto, nosotros entendemos que sería una cuestión importante.

Y, por último, una pregunta respecto a la clínica San Miguel. Ya preguntamos una vez, pero ya que está usted aquí aprovecho. Si puede, me contesta y, si no, no me conteste. Entendemos que va a haber una sobrecarga de trabajo en el 112 y no terminamos de entender cómo se hace, porque yo no sé cómo hace el 112 cuando llega un aviso de la clínica San Miguel, no sé cómo discrimina. Entiendo cómo hace cuando llama cualquier particular, entiendo que tiene un protocolo, pero si se llama desde la clínica San Miguel y dicen que hay una urgencia, ahí no hay discriminación alguna.

También tengo una duda sobre quién decide cómo y dónde se lleva a este enfermo en caso de que pertenezca a un seguro privado. Yo me imagino al conductor de la ambulancia, al ATA, o al médico en ese momento diciendo: ¿y ahora dónde lo llevo? Me consta que en algún momento centros privados han dicho: ¿y qué hace usted trayendo a este señor aquí? Igual le parece una pregunta un tanto mundana, pero a mí me parece que es importante. Nada más y muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Gracias, señora De Simón. A continuación, para aclarar sus dudas, interviene el señor Ezpeleta.*

SR. GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA DE EMERGENCIAS (Sr. Ezpeleta Iturralde): *Muchas gracias, señora Presidenta. Voy a intentar ser conciso en relación con algunas de las preguntas que me han hecho a lo largo de sus exposiciones, algunas servirán un poquito de contestación general y otras las especificaré para algunos de los señores Parlamentarios.*

Permítame, señor Rubio, que le conteste a lo primero: yo le contesto cuando me lo pregunta. Yo no tengo culpa de que a mí me lo haya preguntado

en esta fecha y a mí el Parlamento me llama a comparecer para que conteste a su sugerencia y lo hago y, en la solicitud que usted pide, nada habla del Gobierno de Navarra, simplemente habla de la gerencia de la Agencia Navarra de Emergencias. Con lo cual, en lo a mí respecta, usted me pregunta y yo le contesto. No puedo hacer más. No sé si ha sido con la suficiente diligencia o no por parte de la Mesa del Parlamento el haberlo hecho en este plazo, pero yo otra cosa no le puedo decir, sinceramente.

Sí les diré que desde la Agencia Navarra de Emergencias y con el contrato de manera estable que se tiene dentro del sistema, se está atendiendo al 98,5 por ciento de las emergencias. Por consiguiente, el contrato contra factura que se hace a Ambulancias Alerta supone ese mínimo del 1,5 por ciento, como digo, de un refuerzo en el caso de que sea necesario y no sea un gasto fijo. En el mes de diciembre, han sido sesenta y tres activaciones las que se han hecho con la empresa Alerta, o sea, 2,03 al día. En enero han sido 52, 1,67 al día. En febrero han sido 37, 1,32 al día. Por lo tanto, desde la ANE entendemos que esta opción supone una situación muy favorable de refuerzo potencial para el sistema y para su adecuada gestión económica sin perder un ápice de profesionalidad, con garantías de concurrencia en la contratación y frenando el gasto incremental que se suele dar en la previsión de servicios, se usen o no.

También me gustaría, porque la verdad, cada vez que oigo la manera de hablar... Creo que también tenemos que tener cierta responsabilidad, porque creo que estamos posiblemente alertando o transmitiendo cierto temor o cierta alarma a la ciudadanía y creo que debemos dejar muy claro que de lo que estamos hablando y de lo que sus señorías están hablando fundamentalmente es del soporte vital básico, no del avanzado, y fundamentalmente en todas sus intervenciones se están ciñendo a la comarca de Pamplona, ni siquiera están hablando en general. Con lo cual me atrevo a pedirles que citemos y centremos bien, cuando hablamos en los debates, de qué estamos hablando en concreto, porque a la propia Agencia Navarra de Emergencias nos ha llegado algún mensaje diciendo ¿qué es lo que pasa?, ¿es que esta todo mal? En ese sentido, quisiera dejar claro que de lo que estamos hablando es de soporte vital básico, que no es vital para la vida de las personas, y que esos tiempos de respuesta, en algún caso superiores a quince minutos, están ya valorados desde la agencia, desde la propia sala 112, para mandar ese tipo de servicios. Me gustaría dejar eso claro.

En cuanto al análisis del año 2010, si se hizo o no se hizo o qué ha pasado, la verdad es que tampoco puedo contestar a nada concreto, porque a lo único que se han referido ustedes ha sido a generalidades vagas. Dicen que no se hace. Entonces, tampoco sé a qué les puedo contestar o a qué se referían, porque ustedes no me lo han dicho, con lo cual no puedo entrar, como digo, a concretarles nada de lo que han dicho.

Creo que es bueno –y varios grupos lo han comentado– este momento de debate que nos hemos propuesto y que se ha propuesto el Parlamento. Decía la portavoz de Izquierda-Ezkerra que esto parece que lo solucionamos siempre con una comisión de trabajo. Es que en este caso ha sido el Parlamento quien lo ha hecho, han sido ustedes los que han propuesto ese grupo de trabajo. Con lo cual entenderán los señores Parlamentarios que la manera de intentar solucionarlo es crear esa comisión de trabajo. Por lo tanto, por nuestra parte, la verdad es que estamos encantados.

El señor Caro hablaba del tema del debate. Creo sinceramente que es positivo. Sí que le quisiera decir que el sistema –y yo considero que también en general lo han dicho todas sus señorías– funciona. Otra cosa es que, efectivamente, siempre es bueno que hagamos ese análisis para intentar mejorar y que funcione, si cabe, mejor. Yo creo que en esa estamos. No obstante, quiero mandar un mensaje de tranquilidad, es decir, el sistema está funcionando.

También les diré que yo, como Director de la Agencia Navarra de Emergencias, entiendo que no solo es cuestión de más medios o no más medios, que en un momento determinado, haciendo el análisis bien, viendo un poquito las estadísticas que se están manejando, habrá que ver dónde están, efectivamente, esas posibles lagunas, si es que existen en un momento determinado, para intentar mejorarlas.

Yo he tenido siempre muy claro y en la Agencia Navarra de Emergencias hemos tenido siempre muy claro que no podemos estar pendientes del ¿y si pasa? –ahí lo utilizamos mucho–, ¿y si pasa?, ¿y si hay?, ¿y si coinciden? ¿Y si…? Sería inviable la gestión de un organismo como la Agencia Navarra de Emergencias si estamos pensando en el ¿y si?, tenemos que valorar, efectivamente, todos los datos, las estadísticas, las actuaciones que hay, el tipo de emergencia que hay, tenemos que mirar los tiempos de respuesta, qué es lo que está pasado y, a partir de ahí, hacer. Por eso decía que no solo es cuestión de medios y medios y solo medios.

Insistía e insisto en que parece ser que sus señorías están focalizando la situación sobre todo en Pamplona y la comarca. En este momento, no hay cuatro ambulancias en el sistema de soporte vital básico en Pamplona y comarca, hay seis. Si tenemos que hablar así, hay seis: dos de la empresa Baztán-Bidasoa, una de bomberos del parque

de Pamplona, una de Cruz Roja, otra de la DYA y, en este caso, otra del contrato que se ha hecho de manera puntual con Ambulancias Alerta. Con lo cual no estaríamos hablando de cuatro, sino de seis ambulancias que en un momento determinado, como así ha coincidido más de un día, han estado funcionando.

Y digo seis porque a la pregunta que ha hecho la señora Fernández de Garaialde le diré que los picos de demanda se producen en cualquier momento. Si supiéramos cuándo son los picos, posiblemente, tomaríamos otras medidas. El problema de los picos es que nunca sabemos cuándo se pueden producir. Con lo cual todos los recursos que en cada momento están disponibles dentro de la Agencia Navarra de Emergencias para atender estas incidencias se activan si se cree oportuno. Pero sí hay que dejar claro que el contrato y la activación con Ambulancias Alerta es ya en el último momento y porque verdaderamente ha surgido, dentro de esos tiempos de respuesta superiores a quince minutos, alguna situación que desde la dirección médica de la propia Agencia Navarra de Emergencias se estima que hay que activarla. Pero, insisto, incluso las seis ambulancias han estado funcionando algún día concreto.

El coste total del contrato que hemos tenido hasta la fecha. Muy sencillo: 8.648,80 euros, el dato de hoy. Si sumamos esas movilizaciones que he citado de 63, 52 y 37 y lo multiplicamos por el precio, ese es el precio que sale.

Me he dejado una cosa: de manera puntual también el día 24 y el día 31 de diciembre se contrató un refuerzo en ambulancias, de servicio de soporte vital básico, a la empresa Baztán-Bidasoa. Para que vean que no es un tema única y exclusivamente de Ambulancias Alerta.

Como decía, el precio es de 8.648 euros. Les quiero recordar que el coste de una ambulancia de soporte vital básico anual concertada aproximadamente es de unos 320.000 euros, al mes serían 26.600 euros y al día 876. Con esto quiero hacerles ver que, en algún caso, la necesidad puntual que nosotros tenemos en la Agencia Navarra de Emergencias para atender este tipo de emergencias no nos hace ver que necesitemos la contratación de manera permanente de una ambulancia de soporte vital básico a ese coste. Con lo cual estamos, como bien he dicho, optimizando los recursos que en este momento tenemos.

Les diré que en la Agencia Navarra de Emergencias estamos continuamente en revisión, de protocolos, de tiempos, de procedimientos, de actuaciones y de los recursos movilizados. La carta de servicio existente en la propia Agencia Navarra de Emergencias ha soportado durante el año 2013 únicamente –y digo únicamente– dieciocho quejas de toda índole, que han sido todas perfectamente respondidas. Esto significa que no hay una percepción o sensación, como decía antes, de que el sistema no está funcionando, sino que las quejas al final son mínimas y algunas de ellas –estoy ahora recordando– más que nada eran dudando de la decisión, incluso médica, que se ha tomado en un momento determinado en algún domicilio. Estoy recordando en este momento dos casos de ¿por qué ambulancia sí?, ¿por qué ambulancia no? Y el médico es el que decide. Tampoco son quejas que nos hagan ver que haya un problema verdaderamente dentro del sistema. Todas esas quejas, esa carta de servicios, es lo que nos obliga permanentemente a estar en esa constante revisión.

Por último, tengo aquí otro apunte en cuanto a la clínica San Miguel y cómo se discriminan los avisos. Por lo que yo puedo conocer –me va a permitir que lo ponga un poquito, tampoco en excesiva cuestión, pero sí con alguna duda–, no se hace discriminación cuando hay una llamada al 112, ni se pregunta si tiene seguro o deja de tener seguro. Es decir, si hay una llamada de emergencia, inmediatamente se atiende. Es verdad que hay situaciones en las que, cuando ha ido la ambulancia y ha recogido al enfermo, al paciente o al que ha necesitado esa emergencia, algunos de los propios usuarios dicen: por favor, lléveme a la clínica San Miguel, porque tengo seguro allí, se le traslada a la clínica San Miguel, se hace el parte y se cobra al seguro ese traslado. Es decir, en cuanto hay conocimiento de que son seguros, se hace el cobro, por así decirlo, de la tasa oportuna a cada uno de los seguros. Si alguien tiene seguro particular, pero va a la red pública, no nos enteramos.

De hecho, una de las quejas –ahora estoy recordando también– es por qué se le había cobrado a una ciudadana –era una señora– el servicio de traslado en ambulancia, cuando ella sabía que, si la hubieran llevado a la red pública, era gratuito. Pues oiga, porque usted dijo que tenía su seguro y el seguro particular... Verdaderamente, no se hace de manera habitual por parte del 112.

Yo me quedaría, señorías, con este espíritu, esta intención, que hemos comentado todos, de la necesidad de hacer ese debate, ese análisis, que nos lleve a que verdaderamente, con los agentes implicados, que tendrán que ser los mismos que en el año 2010. Desde el Departamento de Salud se nos ha consultado a la Agencia Navarra de Emergencias para iniciar este tipo de trabajos y estamos ya obteniendo datos estadísticos de todas las incidencias a lo largo de estos últimos años para iniciar ya ese trabajo de análisis que se ha pedido por parte del Parlamento.

Insisto en que, efectivamente, será bueno que hagamos todos ese análisis, que hagamos las aportaciones oportunas y, con los datos que obtengamos, intentemos cualquier tipo de mejora en el sistema de atención y de traslado sanitario de nuestra Comunidad Foral. Gracias.

SRA. PRESIDENTA EN FUNCIONES (Sra. Ferrer Cajal): *Muchas gracias, señor Director, por sus explicaciones y, no habiendo más puntos en el orden del día, se levanta la sesión.*

(Se levanta la sesión a las 11 horas y 5 minutos.)