

**3289 Resolución de la Directora Gerente del Servicio Murciano de Salud, sobre organización y funcionamiento del transporte sanitario.**

El Real Decreto 63/1995 de 20 de enero, sobre Ordenación de Prestaciones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud, incluye en las prestaciones complementarias como elemento adicional y necesario para la consecución de una asistencia sanitaria completa y adecuada al Transporte Sanitario.

Conforme al artículo 19 de la Ley 16/2003, de 28 de Mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud el transporte sanitario es aquel que se realiza en vehículos especialmente acondicionados al efecto para el desplazamiento de personas enfermas, accidentadas o por cualquier otra razón sanitaria suficientemente justificada, cuya situación les impida desplazarse en los medios ordinarios de transporte. Esta prestación se facilitará de acuerdo con las normas que reglamentariamente se establecen por la Administración sanitaria competente,

Por ello, y en uso de las facultades que me otorga el artículo 8 del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los

Órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, dicto la siguiente:

**Resolución**

**1.- Objeto de la prestación.**

1.1.- Constituye el objeto de esta prestación sanitaria el transporte de enfermos o accidentados, en vehículos especialmente acondicionados al efecto, tras evaluación de su necesidad por el facultativo que presta la asistencia. Su indicación obedecerá únicamente a causas médicas que hagan imposible el desplazamiento en medios ordinarios de transporte. Tanto los centros o servicios sanitarios de origen y/o destino, como el facultativo prescriptor, deberán ser propios o autorizados por el Servicio Murciano de Salud, y los usuarios deberán ser titulares o beneficiarios del derecho a la asistencia con cargo al Servicio Murciano de Salud (por sí, por acuerdo, o por convenio nacional o internacional).

1.2.- Cuando la contingencia determine o pueda determinar la existencia de terceros obligados al pago y siempre que se hayan utilizado recursos adscritos a este contrato (accidente de trabajo, de tráfico con otro causante, convenio internacional, etc.) eso se hará constar tanto por el Facultativo como por la Empresa, a fin de gestionar los cobros (si procedieran) a través del Servicio Murciano de Salud. Análogamente también cuando se compruebe por una u otra causa que no existe derecho a la asistencia (por considerarse que es de índole privada).

**2.- Medios de transporte.**

El transporte sanitario incluye:

El transporte sanitario no asistido, que es el indicado para el traslado especial de enfermos o accidentados que no requieren asistencia técnico-sanitaria en ruta, y El transporte sanitario asistido, para el traslado de enfermos o accidentados que requieren asistencia técnico-sanitaria en ruta.

### **3.- Medios de transporte sanitario.**

El transporte sanitario, que puede ser terrestre, aéreo o marítimo, se llevará a cabo por el medio más idóneo en razón de la necesidad y oportunidad, en el menor tiempo posible y por la ruta más rápida.

**3.1. El transporte sanitario por carretera**, definido en el artículo 133 de la Ley 16/1987, de 30 de junio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, desarrollada por el Real Decreto 619/1998 de 17 de abril, podrá ser realizado por los siguientes tipo de vehículos:

#### **3.1.1. Ambulancias asistenciales:**

Acondionadas para permitir asistencia técnico-sanitaria en ruta. En esta categoría se consideran incluidas tanto las ambulancias destinadas a proporcionar soporte vital básico, como las de soporte vital avanzado, en función del equipamiento sanitario y la dotación de personal.

Su activación y control corresponderá al Servicio

Murciano de Salud a través del personal autorizado en los centros sanitarios del Servicio Murciano de Salud (caso de las ambulancias para traslados interhospitalarios) como por el personal autorizado perteneciente al Centro Coordinador de Emergencias 061.

#### **3.1.1.1. Ambulancias de soporte vital avanzado**

(Unidades Móviles de Emergencia)

Vehículos que deberán reunir, de forma permanente, las características técnicas y la dotación suficiente para que un médico y un enfermero, debidamente cualificados, puedan prestar una asistencia intensiva durante el traslado así como el sostenimiento y control de las funciones vitales de los pacientes.

Destinadas única y exclusivamente al traslado de enfermos en situación de urgencia vital con alto riesgo actual o potencial para la vida de forma inmediata o prolongada o por compromiso de las funciones vitales que precisen o puedan precisar asistencia sanitaria y técnicas de reanimación en ruta.

#### **3.1.1.2. Ambulancias de Soporte Vital Básico:**

También denominadas medicalizables, puesto que podrían serlo si se dotan con un respirador, un monitor desfibrilador así como de personal sanitario.

Destinadas al transporte de todo tipo de enfermos o accidentados que necesiten o puedan precisar asistencia sanitaria en ruta.

#### **3.1.2. Ambulancias no asistenciales:**

Destinadas al traslado individual de pacientes, con capacidad para transportar una persona en camilla y que, con excepción de los mínimos que se establecen en el Real Decreto 619/1998 de 17 de abril, no tendrán que estar específicamente acondicionadas ni dotadas para la asistencia médica en ruta.

Estas ambulancias están destinadas fundamentalmente al transporte de enfermos o accidentados, con limitaciones invalidantes, objetivadas por el facultativo, que por su severidad les impidan la utilización de transporte ordinario, requieran el uso de camilla y no sean susceptibles de transporte colectivo, pero cuyo estado no necesite o haga prever la necesidad de asistencia sanitaria en ruta.

### **3.1.3. Vehículos de transporte sanitario colectivo:**

Especialmente acondicionados para el transporte programado y conjunto de enfermos cuyo traslado no reviste carácter de urgencia y no precisan de asistencia técnico-sanitaria en ruta, ni están aquejados de enfermedades infecto-contagiosas ni pueden originar perjuicios evidentes al resto de los usuarios. Indicado en casos de tratamientos prolongados, continuados periódicos (rehabilitación, etc.) y siempre que la imposibilidad física del paciente o causas médicamente justificadas, así lo aconsejen. Como excepción y haciendo constar el motivo de forma detallada, podrá solicitarse el acompañante a pacientes menores de 16 años o con gran deterioro físico, cognitivo y/o sensorial permanente o derivado del tratamiento que recibe. Este modelo de vehículo (tipo furgón con capacidad máxima de siete plazas) podrá trasladar enfermos sentados, en sillas de ruedas (para lo cual dispondrá de los preceptivos elementos de anclaje) y/o camilla, pudiendo coincidir en un mismo recorrido, siempre y cuando la capacidad del vehículo lo permita.

### **3.2. El transporte sanitario aéreo**

Podrá ser realizado, previo protocolo de activación, por el helicóptero-medicalizado trasladando a personal sanitario, adecuadamente formado y experto en emergencias, cuidado y traslado de enfermos críticos, al lugar de la emergencia.

Su activación y control corresponderá al Servicio Murciano de Salud a través del personal autorizado en sus centros sanitarios.

### **3.3. El transporte sanitario marítimo**

Podrá ser realizado por embarcaciones debidamente autorizadas y preparadas para el rescate, asistencia y transporte de enfermos.

Su activación y control corresponderá al Servicio Murciano de Salud a través del personal autorizado en sus centros sanitarios.

## **4.- Causas determinantes de la prestación del servicio.**

Como criterios generales para la prescripción del transporte sanitario habrán de observarse:

\* La indicación de transporte obedecerá, únicamente, a causas médicas que hagan imposible el desplazamiento del paciente con sus medios o transporte público.

\* La prescripción la realizará un facultativo y será previa al traslado, salvo causas excepcionales.

\* Se formalizará por escrito cumplimentando todos los datos del modelo que se especifica más adelante.

Las indicaciones para el transporte sanitario en general son:

\* **Situaciones de urgencia con o sin riesgo vital para el enfermo.**

Necesidad de atención sanitaria en el menor tiempo posible, por procesos que comportan riesgo vital (emergencias) o por posible aparición de daños irreversibles, secuelas o problemas añadidos si hay demora en la atención.

**\* Imposibilidad física o incapacidad para el uso de transporte ordinario.**

Incapacidad permanente o autolimitada a un proceso agudo. El paciente necesita de otra persona para desplazarse y realizar las actividades de locomoción que le imposibilitan la utilización de transporte ordinario. Se incluyen aquellas minusvalías o discapacidades de la movilidad y locomoción con restricciones iguales o superiores al ámbito de la vivienda (restricción al ámbito de la vivienda, de la habitación, de la silla o restricción total de movilidad) o hacer uso del transporte ordinario.

**\* Otras causas médicas:**

- a) Deficiencias intelectuales, psicológicas, del pensamiento, de la memoria, del lenguaje y aprendizaje, etc. Que en condiciones normales no le incapacitan para la utilización del transporte ordinario, pero ante un proceso agudo, el traslado ordinario se hace imposible.
- b) Situaciones que requieren de aislamiento (enfermedades infectocontagiosas, etc.)
- c) Razones higiénico-sanitarias que así lo aconsejen a juicio de un facultativo.
- d) Pacientes con enfermedad en fase terminal.
- e) Pacientes con riesgo de autólisis o de acciones agresivas contra los demás.

**\* Transporte secundario o interhospitalario:**

Traslado de un paciente hospitalizado de un centro hospitalario a otro. En su caso, en el supuesto de que personal sanitario perteneciente a los centros sanitarios hayan de acompañar a los pacientes, procederá que la empresa concesionaria del transporte sanitario traslade hacia el hospital de origen al citado personal, una vez hayan realizado debidamente el servicio encomendado.

**5.- Exclusiones del transporte sanitario.**

Quedan excluidas como indicaciones de transporte sanitario:

Traslados de pacientes desde un centro hospitalario tras el alta voluntaria, a excepción de los señalados en el apartado d) del punto anterior.

- Traslados de domicilio a domicilio.
- Traslados de pacientes al centro de salud cuando la asistencia pueda prestarse en el domicilio.
- Traslados de personal sanitario para avisos a domicilio no urgentes.

**6.- Requisitos para la prescripción de transporte sanitario.**

**Documentación, plazos y forma.**

El traslado se realizará por prescripción de un facultativo de Atención Primaria o Asistencia Especializada, de centros sanitarios del Servicio Murciano de Salud, del Centro Coordinador de Urgencias y de los órganos Centrales de la Consejería de Sanidad y del Servicio Murciano de Salud así como Inspectores de Servicios Sanitarios de la Consejería de Sanidad.

- a) En soporte papel, según modelo adjunto. Es el método de elección en cualquier caso, siendo los que a continuación se enumeran meras excepciones a esta norma general.
- b) Soporte magnético o electrónico.

c) Soporte telefónico o fax.

Cuando se solicite telefónicamente un traslado sanitario por razón de urgencia, siempre habrá de ser por indicación de un facultativo o personas antes referidas y deberá existir notificación posterior en soporte papel o vía fax. El plazo de remisión de notificación para el traslado a la entidad concertada será:

\* En el momento que surja la urgencia, para el transporte sanitario urgente o no programado.

\* Con la suficiente antelación (al menos 24 horas), para los transportes sanitarios programados.

La prescripción se hará según el modelo anexo a la presente Resolución. La tripulación de los distintos vehículos deberá informar al Centro Coordinador del que dependan de los cambios de estado inmediatamente a que estos se fueran produciendo, así como de las incidencias que pudieran surgir durante la ejecución del servicio. Esta nueva modalidad de cambios de estado se realizará de manera progresiva y en los servicios que se consideren oportunos por parte del Servicio Murciano de Salud. A este respecto se distinguirán las siguientes situaciones ( status ):

1. *Activación de la ambulancia (A)*
2. *Recibí y Salida de la ambulancia (R)*
3. *Llegada de la ambulancia al lugar del suceso (E)*
4. *Recogida del paciente y traslado (C)*
5. *Transferencia del paciente al centro sanitario de destino (B)*
6. *Disponibilidad de la ambulancia (D)*

#### **7.- Autorización de acompañante - Familiar**

\* En caso de menores de 16 años e incapacitados legalmente.

\* En caso de pacientes que, independientemente del motivo del transporte sanitario, presentan o puedan presentar tras recibir un tratamiento, cualquier tipo de incapacidad o discapacidad.

Por el contrario, ante la necesidad de acompañante y en ausencia del mismo, será requerida la presencia de un ayudante (camillero) en el transporte sanitario no asistencial.

En caso de duda ante la autorización de acompañante prevalecerá la indicación facultativa.

#### **8.- Autorización para traslado de un paciente desde otra Comunidad Autónoma.**

Cuando un beneficiario del derecho a la asistencia a cargo al Servicio Murciano de Salud esté ingresado en un hospital ubicado fuera de la Comunidad Autónoma la Región de Murcia y se haya solicitado su traslado a un centro hospitalario próximo a su domicilio habitual, se autorizará el mismo por parte de los órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud o la Inspección de Servicios Sanitarios, y a su cargo, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

\* Que el paciente esté ingresado (origen del traslado) en un centro perteneciente al Sistema Nacional de

Salud o concertado con él y el hospital de destino pertenezca a la red hospitalaria del Servicio Murciano de Salud o esté concertado con el mismo (previamente autorizada su admisión).

\* Que el traslado interhospitalario haya sido aprobado por los centros de origen y destino.

\* Que el traslado en sí no suponga un riesgo añadido para la salud del paciente.

\* Que se documente por parte del hospital de origen la naturaleza del proceso asistencial (informe clínico) a fin de permitir una adecuada valoración de las circunstancias concurrentes en cada caso.

En aquellos casos en los que el destino sea el domicilio del paciente se autorizará por parte de los órganos

Centrales del Servicio Murciano de Salud o la Inspección de Servicios Sanitarios de destino cuando se cumplan los criterios generales de indicación de la prestación de transporte sanitario. La denegación de la solicitud, en su caso, deberá comunicarse expresamente al hospital en el que estuviera ingresado.

### **9.- Autorización del traslado de un paciente hacia otra Comunidad Autónoma.**

No se autorizarán con cargo al Servicio Murciano de Salud los traslados de pacientes asegurados en otra Comunidad Autónoma e ingresados en la Región de Murcia que por motivos de índole personal y/ o familiar desean trasladarse a otra localidad, debiéndose hacer cargo el propio paciente.

El Servicio Murciano de Salud se hará cargo de los traslados fuera de la Región de Murcia, de aquellos usuarios que precisen asistencia previamente autorizada por la Dirección General de Régimen Económico y Prestaciones y cumplan los requisitos del transporte sanitario.

Los pacientes procedentes de otras Comunidades Autónomas e ingresados en centros hospitalarios del Servicio Murciano de Salud por motivos de urgencia o con la oportuna autorización, serán trasladados a su

Comunidad Autónoma de origen a cargo de la misma (Comunidad Autónoma de destino del paciente trasladado).

### **10.- Autorización del traslado de un paciente proveniente de otra Comunidad y sometido a tratamiento periódico en la Región de Murcia.**

En el caso de pacientes sometidos a tratamientos periódicos, prolongados y continuados que se desplacen a nuestra Comunidad Autónoma durante un periodo limitado de tiempo, será competencia del Servicio Murciano de Salud aplicar los mismos criterios que rigen para los usuarios de su ámbito de competencia en el uso del transporte sanitario y se hará cargo de facilitar esta prestación por causas estrictamente médicas.

### **11.- Organización, control y evaluación.**

La optimización del uso de los recursos requiere una correcta organización y coordinación entre los centros y servicios del Servicio Murciano de Salud y, en su caso, la empresa prestadora de los servicios de transporte sanitario así como su evaluación permanente.

En este sentido es la Dirección General de Régimen

Económico y Prestaciones a la que compete las funciones de informe, propuesta y ejecución de las actividades correspondientes a las prestaciones sanitarias incluyendo el transporte sanitario y sociosanitario en el ámbito del Servicio Murciano de Salud. Igualmente le corresponde la dirección y coordinación de las actuaciones relacionadas con el mismo, así como el seguimiento y control encaminados a asegurar la calidad en la prestación del servicio.

**A. Corresponde a las Gerencias de Atención Especializada, de Atención Primaria y a las Direcciones de los Centros Sanitarios concertados (cuando proceda), el desarrollo de las siguientes actividades:**

- a) Difundir estas instrucciones a todos los facultativos prescriptores de transporte sanitario.
- b) Difundir a todas las Unidades con responsabilidad en la citación de pacientes, las rutas y horarios del transporte público ordinario y condiciones del transporte sanitario, para que las tengan en cuenta al programar sus citaciones (facilitando horas compatibles, turnos y rutas coherentes, y evitando citaciones repetidas o innecesarias).
- c) Coordinar y centralizar en la medida de lo posible y preferentemente en los Servicios de Admisión, las solicitudes de transporte sanitario, especialmente las originadas por alta de pacientes ingresados con un preaviso mínimo de 24 horas y las del Servicio de Urgencias cuando se produzcan, para constancia de la empresa concesionaria, en su caso.
- d) Designar un interlocutor único para atender temas relacionados con el Transporte Sanitario que se denominará coordinador local de transporte sanitario. Este estará facultado por la dirección del centro sanitario para resolver cuestiones puntuales y también validar o rechazar indicaciones de traslado en lo que contravenga las presentes instrucciones bajo la supervisión de la Dirección General de Régimen Económico y Prestaciones. Colaborarán en la resolución de casos puntuales e incidencias.
- e) Velar por el buen desarrollo de la prestación del transporte sanitario programando reuniones periódicas en las que se revise la situación y se propongan alternativas de mejora del funcionamiento.
- f) Comunicar al Servicio Murciano de Salud las incidencias o sospechas de irregularidades de las que tengan conocimiento y facilitar sus actuaciones para el oportuno esclarecimiento de los hechos.
- g) Responsabilizarse del traslado interno de los pacientes, desde la puerta de acceso a su servicio o unidad/es de destino, proveyéndoles cuando lo precisen de medios materiales (sillas de ruedas o camilla) y/o humanos (celador), así como facilitando la señalización y entregando con la citación un esquema gráfico de acceso cuando proceda.
- h) Facilitar una espera confortable, disponiendo cuando sea posible una sala de espera próxima a la puerta de acceso y gestionando la llamada para la recogida del paciente cuando se precise.
- i) Colaborar en la distribución y recogida de encuestas de satisfacción de pacientes con el transporte sanitario y el procesado y análisis de las mismas.
- j) Facilitar a los pacientes (preferiblemente en el

Servicio de Atención al Paciente o equivalente) información general sobre el presente protocolo, condiciones de uso del transporte sanitario, derechos de los pacientes y posibilidad de formular reclamaciones, o cualquier otra información con más detalle si así lo solicitan.

k) Tramitación y análisis de las reclamaciones escritas presentadas por los usuarios y atención a las quejas verbales, enviando informe semestral a la Dirección General de Régimen Económico y Prestaciones.

1) A través de la Gerencia de Atención Primaria del 061 se realizarán específicamente:

1. Disponer y cumplimentar las solicitudes de servicio de transporte sanitario para la atención a pacientes que precisen su asistencia y traslado urgente.
2. La gestión completa de cualquier incidente, mediante su valoración y priorización, asignando los recursos adecuados y realizando las actuaciones de coordinación necesarias.
3. Gestión de los cambios de estado (status) de todos los vehículos movilizados desde el Centro de Coordinación.

**B.- La Inspección de Servicios Sanitarios realizará, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas por Decreto 117/2002 de 27 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, las siguientes funciones:**

- a) Realizar visitas de inspección a los centros sanitarios a fin de comprobar la actuación de todos los profesionales intervinientes en el transporte sanitario, así como su organización y coordinación; detectar, en su caso, posibles deficiencias en su funcionamiento, de las cuales se levantará acta, procediendo a su investigación para su esclarecimiento.
- b) Realizar la inspección pertinente a los vehículos afectos al contrato vigente con la periodicidad que se determine así como a los nuevos vehículos que se incorporen al servicio según normativa de aplicación.
- c) Identificación y análisis de los posibles diferentes comportamientos en la indicación entre centros sanitarios y entre facultativos.
- d) Realizar especial seguimiento de los facultativos hiperprescritores, sobre la base de los datos estadísticos disponibles y/o previa solicitud razonada de las Gerencias respectivas previa autorización del Órgano Directivo competente.
- e) Realizar controles específicos sobre las incidencias comunicadas por los Centros Sanitarios y/o por las Empresas.
- f) Colaborar en la evaluación y seguimiento de la prestación mediante el análisis de los resultados de las visitas efectuadas, los datos estadísticos recabados, los informes solicitados y las entrevistas y reuniones mantenidas. Con sus conclusiones, elaborar informes semestrales que se remitirán al Servicio Murciano de Salud y, en concreto, a la Dirección General de Régimen económico y Prestaciones.
- g) Cuando se detecten irregularidades de las que pudieran derivarse responsabilidades para quien/es prescribe/n, presta/n o utiliza/n el servicio, proceder con la tramitación disciplinaria en vigor según normativa del Servicio Murciano de Salud.

**C.- Corresponde a las Empresas concesionarias del transporte sanitario.**

Prestar el servicio en las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y Administrativas del contrato, en su caso, así como lo indicado en la presente Resolución:

- a) En general prestarán los servicios de transporte sanitario a todos los beneficiarios del Servicio Murciano de Salud así como a los de otras Comunidades Autónomas con permanencia temporal o circunstancial en la Región de Murcia que lo requieran, según lo señalado con carácter general en esta Resolución.
- b) La empresa se responsabiliza de que en ningún caso se demorará el comienzo de un tratamiento o la realización de una prueba por no disponer de vehículos o plazas según lo establecido en el contrato y pliego de prescripciones técnicas.
- c) Colaborar en todo momento para conseguir la mejor prestación del servicio, el trato correcto a los usuarios y la optimización de los recursos disponibles, y comunicar al usuario y/o al centro sanitario, con la mayor prontitud y máxima celeridad, cualquier incidencia que pudiera afectar al traslado en curso o pendiente.
- d) Proporcionar al Servicio Murciano de Salud y centros sanitarios, las propuestas de rutas y horarios que faciliten el aprovechamiento de los recursos, así como colaborar y coordinarse con ellos para la más rápida y eficaz resolución de incidencias.
- e) Designar un interlocutor que atienda las demandas, dudas y propuestas de los centros sanitarios (principalmente de miembros de los equipos directivos y del Servicio Murciano de Salud), que colabore y se coordine con ellos en la resolución de los casos puntuales y que asista a las reuniones periódicas de evaluación que se establezcan con miembros del Servicio Murciano de Salud y aporte sus propuestas para la mejora del servicio.
- f) Facilitar los datos estadísticos que solicite el Servicio Murciano de Salud sobre los servicios realizados en la primera quincena del mes siguiente al considerado.
- g) Evitar rutas excesivamente largas o demoras innecesarias en la realización del servicio demandado. La planificación de las rutas deberá tener en cuenta las condiciones expuestas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas particulares del contrato, en su caso.
- h) Comunicar al Servicio Murciano de Salud o centros sanitarios aquellos casos cuya mera apariencia externa haga sospechar una cierta posibilidad de inadecuación de la indicación o el uso del transporte sanitario.
- i) Colaborar con los Servicios de Inspección, para el esclarecimiento de las posibles irregularidades detectadas.
- j) Informar al usuario sobre el presente protocolo, sus derechos y la posibilidad de formular una reclamación, facilitándose, en su caso, la correspondiente hoja.
- k) Recabar de los facultativos, cuando proceda, la correcta cumplimentación de las órdenes de indicación del transporte a la recogida de los pacientes. En ningún caso un menoscabo administrativo supondrá un retraso en el servicio demandado, sobre todo en casos de demanda urgente del servicio solicitado.
- m) De conformidad con lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato, en su caso, el punto más idóneo para dejar al paciente en los centros sanitarios de destino será el Servicio donde deba ser atendido o sala acondicionada al efecto.

**D.- Corresponde a la Subdirección General de Aseguramiento y Prestaciones.**

- a) Coordinar y evaluar junto a los centros sanitarios, la Inspección de Servicios Sanitarios y la Empresa del Transporte Sanitario la organización de rutas eficientes de traslados, para un mejor aprovechamiento de los recursos existentes teniendo en cuenta horarios coherentes y la máxima comodidad de los usuarios.
- b) Cuantas otras funciones le sean encomendadas para el mejor funcionamiento del transporte sanitario.

**E .- Corresponde a los usuarios.**

- a) Responsabilizarse en el uso adecuado de la prestación, facilitando al facultativo los datos necesarios para el transporte sanitario con certitud.
- b) Comprometerse con el mejor funcionamiento del servicio, atendiendo las indicaciones y observando un comportamiento educado y correcto con los empleados de la empresa concesionaria, y en el caso del transporte colectivo, también con los demás usuarios, comprendiendo las mayores necesidades que pudieran presentar los más afectados por su patología.
- c) Contestar a las encuestas de satisfacción que se les pasen, si lo consideran oportuno, y proponer las sugerencias que consideren para la mejora del servicio.

También podrán formular reclamaciones escritas cuando así lo estimen.

**12. Entrada en vigor.**

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 8 de marzo de 2005.—La Directora Gerente del Servicio Murciano de Salud, **María Anunciación Tormo Domínguez.**