



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/011021-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores Dña. Ana María Agudiez Calvo y D. José Luis Aceves Galindo, relativa a actuaciones de la Junta de Castilla y León por las intoxicaciones producidas en un viaje del Club de los 60 a Alemania, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 522, de 13 de febrero de 2019.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/010675, PE/010751 a PE/010756, PE/010758, PE/010760, PE/010761, PE/010769, PE/010773, PE/010775, PE/010779, PE/010782 a PE/010786, PE/010868 a PE/010928, PE/010930 a PE/010945, PE/010948 a PE/010962, PE/010964, PE/010965, PE/010967 a PE/010979, PE/010981, PE/010983 a PE/011015, PE/011017, PE/011020, PE/011021, PE/011023, PE/011048, PE/011051, PE/011075, PE/011076, PE/011079 a PE/011082, PE/011090 a PE/011094, PE/011096 a PE/011099, PE/011131, PE/011147, PE/011180 y PE/011202, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 13 de marzo de 2019.

P. D. EL SECRETARIO GENERAL-LETRADO MAYOR,  
Fdo.: Carlos Ortega Santiago

Contestación a la Pregunta Escrita P.E. 11021, formulada por D.ª Ana María Agudiez Calvo y D. José Luis Aceves Galindo, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León sobre el incidente viaje Alemania Oeste del Programa Club de los 60.

Por parte de B the Travel Brand, agencia adjudicataria de este destino, en el mismo momento en que son conocedores de la situación mantienen contacto permanente con el proveedor del servicio, Special Tours, y con la Gerencia de Servicios Sociales a los efectos de controlar la situación y prestar aquella asistencia que fuese necesaria a los pasajeros.

Conscientes de la situación, se incluyeron mayor número de paradas durante los trayectos en autocar para la comodidad de cualquier usuario que precisara hacer uso del lavabo.

La evolución general de todas las personas afectadas siguió de forma favorable en las siguientes horas.

Asimismo, destacar que en el caso del pasajero que solicitó asistencia médica, el guía del proveedor estuvo con el cliente y su mujer en todo momento y una vez que



el centro médico de Frankfurt descartó que se tratara de una infección grave (según resultado de la analítica) y le da el alta médica se incorporaron al grupo para seguir el viaje en la ciudad de Colonia. El traslado de Frankfurt a Colonia, ciudad en la que se encontraba el grupo, se realizó en tren y acompañados de uno de los guías.

Desde la agencia de viajes lamentan la situación, entendiéndose que gestionaron adecuadamente la situación y organizador del viaje, siendo una situación puntual, de un hotel con el que se trabaja con asiduidad, sin que hasta la fecha constara precedente como el ocurrido.

Se les proporcionó dieta astringente, prepararon arroz blanco y les dieron botellas de agua mineral a aquellos clientes que lo solicitaron y otros cenaron con total normalidad el menú programado.

El hotel como único responsable, con acuerdo de la mayorista, la agencia de viajes, realiza una labor de investigación de lo ocurrido, por lo que se solicita al Instituto Fresenius un análisis detallado sobre seguridad alimentaria en el Hotel Leonardo Royal de Frankfurt.

Desde el servicio de atención 24 horas de la agencia de viajes se contactó con el hotel para explicar la situación que estaba ocurriendo, así como con llamadas de uno de los guías desde Heidelberg en nombre de los dos buses al Manager del hotel. Señalar que la Dirección General de Special Tours, en este caso como en todos los que afecta a cualquier incidencia del Programa de Viajes de la Junta CyL (incidencias médicas, resultado de los viajes, problemas aéreos, fallecimientos, cualquier detalle de cualquier índole) estuvo informada de los pasos dados y las opiniones de los clientes, con comunicaciones continuas vía correo electrónico para saber del resultado de la jornada y posteriormente del viaje.

Se ha puesto a disposición de los afectados la cantidad total de 150 € por persona excepto para el señor que tuvo que acudir al hospital y su mujer a los que se ha ofrecido la cuantía de 300 € por persona por los inconvenientes que esta incidencia pudo causarles en algunas visitas.

En cuanto a los cuestionarios de evaluación, éstos son revisados y tenidos en cuenta de cara a la programación de los años sucesivos. Los cuestionarios anteriores al incidente presentan una buena valoración del destino y del hotel en cuestión.

Por parte de la Gerencia de Servicios Sociales se envían también escritos de contestación a todas las personas y representantes de grupo que han presentado queja haciéndonos eco de la contestación realizada por la agencia de viajes y la mayorista.

Se les informa que se ha mantenido en todo momento comunicación con la agencia de viajes encargada del desarrollo de este destino y que se les solicita que pongan a disposición de todos los afectados los recursos que sean necesarios; en concreto, atención médica necesaria, inclusión de un mayor número de paradas durante los trayectos en autocar, provisión de medicamentos necesarios, así como el traslado a su ciudad de origen en el caso de ser necesario por parte de algún viajero.

Respecto al Protocolo de actuación en estas situaciones, este se recoge en las Condiciones Generales del Programa de Viajes para personas mayores del Club de los 60 para el año 2018.



Se exige, según lo establecido en el punto 4.10 PÓLIZA DE SEGUROS, que la agencia de viajes encargada de la realización de un destino suscriba una póliza de seguros colectiva que deberá estar a disposición del viajero desde el ingreso del importe correspondiente al viaje adjudicado. Todos los gastos referidos a continuación correrán a cargo de la agencia encargada de la realización del viaje, si no han sido objeto de seguro.

La póliza cubre las siguientes contingencias en caso de enfermedad o accidente:

- Los gastos de su traslado, incluso bajo vigilancia médica si procede, hasta su ingreso en un Centro Hospitalario y los gastos de otra persona como acompañante.
- Los gastos de traslado desde el hospital hasta la residencia habitual del beneficiario, cuando no haya podido utilizar el servicio de regreso programado para el grupo.
- Todos los gastos de traslado de un familiar desde su domicilio hasta el lugar de ingreso en centro hospitalario y los de regreso, siempre que el usuario viaje solo. Se facilitarán también, los gastos de alojamiento y manutención durante el tiempo necesario y como máximo un mes a partir de la fecha de ingreso.
- Si el usuario hubiera viajado con su cónyuge u otra persona acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona, si no pudiese efectuarlo con el resto del grupo, así como los de manutención y alojamiento, durante el tiempo necesario y como máximo un mes a partir de la fecha de ingreso. Si el hospital en el que se interna al usuario está a una distancia de más de 10 km. del alojamiento del grupo, se reservará hotel para su acompañante en la misma localidad donde se encuentre el centro hospitalario.

Así mismo en el punto 4.10.1 ASISTENCIA SANITARIA de las Condiciones Generales se recoge que la agencia de viajes encargada de la realización del viaje vendrá obligada a asumir, por sí misma o a través de la póliza de seguros, la asistencia sanitaria en cada establecimiento hotelero, así como durante el transcurso del viaje, garantizando las siguientes contingencias:

- a) Atención por equipos médicos de emergencia y especialistas.
- b) Exámenes médicos complementarios.
- c) Hospitalizaciones, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- d) Suministro de medicamentos en internado, o reingreso de su coste en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.
- e) Atención a problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección, dolor o trauma requieran un tratamiento de urgencia.

Cuando el caso requiera internamiento hospitalario durante el desarrollo del programa, la gestión y los gastos derivados de ello, si los hubiera, serán por cuenta de la agencia encargada de la realización del viaje hasta su derivación al sistema público de salud o mutualidad del beneficiario.



Además de lo exigido en los párrafos anteriores, la agencia encargada de la realización del viaje, según se establece en el punto 4.11 OBLIGACIONES de las Condiciones Generales, deberá cumplir, entre otras, la obligación de gestionar las reclamaciones que presenten los usuarios.

Valladolid, 4 de marzo de 2019.

LA CONSEJERA,

Fdo.: Alicia García Rodríguez.