

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE SALUD,
CONSUMO Y SERVICIOS SOCIALES
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN
Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

I. ANTECEDENTES

PRIMERO.- En fecha 2 de Octubre de 2002 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se ponía de manifiesto la problemática laboral que está viviendo el colectivo de locutores/telefonistas/operadores de movilización del 061 Aragón, en los términos que a continuación se reproducen conforme al tenor literal del escrito de queja presentado:

«Este colectivo pertenece al extinguido S.E.U. como Telefonistas y Locutores. A la creación del 061 se les pasó de forma unilateral y forzosa como colectivo con el mismo contrato que tenían a desempeñar funciones que antes estaban diferenciadas por el Estatuto de Personal no sanitario de I.I.S.S. pasando a realizar los dos colectivos las mismas funciones a su vez inexistentes en el citado Estatuto, siendo modificadas constantemente de manera verbal o a través de tres Manuales Operativos diferentes que no disponen de fecha, firma y/o sello si no es por algún tipo de identificativo de la propia entidad, a través de los cuales los afectados se enteraron que son llamados “operadores de movilización”, categoría inexistente tanto en I.I.S.S. como en D.G.A., con el perjuicio e indefensión que esto supone para el colectivo.

Puesto el hecho en conocimiento tanto de la Gerencia de 061 como de la D.G.A. la respuesta ha sido inexistente, al igual que a nivel sindical, tal vez por ser un colectivo de diez trabajadores y, por lo tanto, de pequeño número, aunque en la plantilla consta como once (siete Telefonistas y cuatro Locutores, dentro de la Gerencia 061).

En el transcurso de estos años la situación se ha ido deteriorando, se ha implantado un programa informático que en la actualidad resulta poco operativo para la movilización de recursos, retrasando el trabajo e incrementándolo de tal manera que es casi imposible llevarlo a cabo, prueba de ello es que algunas autonomías que lo poseían lo han cambiado por éstas o similares razones teniendo en cuenta que sólo llevaban emergencias y no asistencia domiciliaria, como se está efectuando en nuestra autonomía.

La situación de este colectivo de trabajadores a nivel de stress, relación familiar y física resulta cada día más preocupante y las últimas noticias aparecidas en prensa sobre el incremento de ambulancias y el E.C.G. "on line" ya no como trabajadores con experiencia probada y manifiesta durante años, sino como ciudadanos, sabiendo el penoso y lento funcionamiento el programa y el stress del personal, les parece incluso peligroso para los pacientes dada la incapacidad de estos trabajadores para poder desarrollar su trabajo de la forma más ágil e idónea, toda vez que ni tan siquiera se está solventando cómo realizar sus necesidades fisiológicas durante el horario laboral, si no es abandonando el puesto de trabajo.

Para corroboración de todo ello se adjuntan lo diversos comunicados que los trabajadores han enviado tanto a la Gerencia del 061 como a la D.G.A e incluso a la Inspección de Trabajo e Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo».

Se solicitaba la mediación del Justicia para resolver esta irregular situación.

SEGUNDO.- Admitida la queja a trámite se solicitó información sobre el tema planteado tanto a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Zaragoza como al Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón.

En contestación a dicha petición se recibió carta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con el siguiente tenor literal:

«Con fecha 09-07-02 tuvo entrada en esta Inspección escrito del mencionado Servicio de 10 trabajadores en el que denuncian deficiencias en las condiciones de Seguridad y Salud, en lo referente al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, regulado por Real Decreto

488/1997, de 14 de abril. No alegaban ninguna de las otras cuestiones planteadas ante esa Institución.

Con fecha 26-09-02 el Inspector de Trabajo y Seguridad Social Sr. Oro giró visita al centro de trabajo. Como resultado de la misma requirió a la empresa mediante diligencia en el Libro de Visitas para que antes de 31-03-03 se proceda a efectuar una evaluación de riesgos en la que se contemplen específicamente los puestos de trabajo con pantalla de visualización e iluminación artificial.

La evaluación se referirá específicamente a oficinas Uncastillo, 4, de Zaragoza. La referida a vehículos se efectuará aparte.

Como quiera que no se ha comunicado a los trabajadores el resultado de su denuncia, antes descrito, con esta fecha se procede a la subsanación del error».

Por su parte desde el Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón se recibió informe en los siguientes términos:

«Por lo que respecta a la primera cuestión planteada, referida a la insuficiencia de personal, frente a la opinión manifestada por los distintos centros coordinadores así como de los expertos consultados que, en aras a conseguir un mejor servicio, apuntaron la conveniencia de sustituir a los profesionales que venían desarrollando sus funciones en el centro regulador del Servicio Especial de Urgencias de Zaragoza (SEU) por teleoperadores procedentes de una empresa ejena al servicio, se decidió formar, en parte, el Centro Coordinador de Urgencias del 061 (CCU) con los trabajadores transferidos, aprovechando de este modo la experiencia y cualificación de los profesionales, si bien distinguiendo dentro del mismo dos secciones, una con teleoperadores encargados de recibir las llamadas entrantes y otra con teleoperadores de movilización de recursos, en la que se engloban los dos colectivos transferidos del extinto SEU (telefonistas y locutores).

El primer colectivo, que mantiene un trato directo con los pacientes, es contratado con una empresa de teleoperación, estando sometidos a controles de calidad y un permanente reciclaje; en cambio el segundo colectivo, cuya función es la de activar y seguir los recursos disponibles para la atención sanitaria extrahospitalaria,

recae en personal estatutario con dificultades para la formación fuera del horario laboral y difícilmente sometidos a controles de calidad.

Por todo ello y a efectos de funcionamiento del servicio, no cabe diferenciar la categoría profesional de telefonista y locutor, máxime si tenemos en cuenta la extinción de esta última categoría, quedando únicamente en la Comunidad Autónoma de Aragón las 4 plazas pertenecientes al desaparecido SEU de Zaragoza.

Por lo que respecta a la segunda de las cuestiones, el desempeño por los presentadores de la queja de funciones de superior categoría, producida la transferencia, estos vienen desempeñando prácticamente las mismas funciones que venían desarrollando con anterioridad, si bien en una categoría distinta como consecuencia de la integración, sin que del informe remitido por la Gerencia del 061 Aragón se desprenda la realización de funciones de superior categoría.

Por último y por lo que respecta a las deficiencias del sistema informático, si bien es cierto que en un primer momento la aplicación del sistema informático "Séneca" planteó numerosas dificultades, a día de hoy se ha conseguido una perfecta adaptación del mismo a las necesidades del servicio.

Para ello se constituyó un grupo de desarrollo formado por representantes de la empresa encargada del programa (Telefónica sistemas) y personal del 061, en concreto del servicio de informática, dos médicos reguladores del CCU, un técnico de salud y el gerente. Así mismo durante este periodo de tiempo se han ido consultando a teleoperadores y locutores diferentes aspectos operativos para su inclusión en la plataforma, desarrollando perfectamente el programa en un grupo reducido de trabajo, si bien resulta prácticamente inoperativa una participación masiva de los trabajadores en el desarrollo de la aplicación.

En contra de las manifestaciones vertidas por los presentadores de la queja desde este Organismo entendemos que, una vez que se tenga un conocimiento perfecto de su funcionamiento, la aplicación del programa objeto de crítica aporta muchas más ventajas que inconvenientes al ofrecer importante información tanto para la gestión de los recursos de urgencia como para el transporte urgente así como de la actividad desarrollada, lo que facilita considerablemente la gestión de la demanda.

Lo cierto es que su puesta en marcha ha requerido de un largo periodo de adaptación, con dos meses (marzo y abril) de formación teórica de todos los titulares y sustitutos del programa y la operativa de funcionamiento del CCU. Durante los meses de abril, mayo y junio, con la asistencia de tutores y durante la jornada laboral, se realizó la formación práctica individualizada de cada uno de los trabajadores del CCU hasta alcanzar un nivel óptimo en cada uno de los niveles, llegando a realizar algunos de los trabajadores hasta 80 horas de prácticas.

Durante el mes de junio se alternó el trabajo con la aplicación y en modo papel para asegurar el aprendizaje y, desde el mes de julio se viene funcionando solamente en modo informatizado, teniendo dos días a la semana tutorías para aclarar posibles dudas.

Por su parte la empresa que ha diseñado el programa está permanentemente rectificando y reparando todos los posibles fallos que les comunican, lo que permite mejorar constantemente el programa.

El principal problema radica en la experiencia adquirida por los trabajadores, alguno de ellos con casi 30 años de servicio, lo que dificulta su adaptación y les lleva a considerar un retroceso la introducción de nuevas herramientas de trabajo que a nuestro entender mejoran la coordinación y en definitiva la capacidad de trabajo del centro.

Por todo lo expuesto entendemos que se está desarrollando el plan de formación adecuado para que todo el personal tenga una suficiente capacidad operativa para un mejor manejo autónomo del programa»

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Constituye objeto del presente expediente la situación del colectivo de telefonistas y locutores del extinguido Servicio Especial de Urgencias de Zaragoza, actualmente destinados en el servicio de urgencias 061 como teleoperadores de movilización de recursos.

Siendo diversos los extremos denunciados en el escrito de queja presentado, procederemos a continuación a examinarlos por separado.

SEGUNDA.- En primer término se plantea un problema relativo a la clasificación profesional y a la suficiencia de personal de este colectivo.

En este punto se hace constar en la queja que con anterioridad al traspaso, estos trabajadores desempeñaban funciones como telefonistas y como locutores, según correspondiera a sus respectivos puestos; pero

después de ser transferidos al servicio 061 realizan ambos colectivos las mismas funciones de movilización de recursos necesarios para la realización de intervenciones sanitarias tanto de emergencia como de avisos domiciliarios, funciones que, además, son distintas a las propias de su dedicación inicial, pasando a ser denominados “teleoperadores de movilización de recursos” u “operadores de movilización”, no estando definidos sus puestos en ningún marco normativo y siendo modificadas sus tareas constantemente de manera verbal o por manuales operativos que carecen de fecha o firma.

Los trabajadores consideran que las tareas que desempeñan se encuadran en su mayor parte en las propias del grupo C y no del Grupo D, incluyendo en las mismas la toma de decisiones de cierta relevancia.

Se denuncia también que el número de trabajadores que desempeñan estos puestos es insuficiente, lo que genera unos niveles de estrés considerables, habida cuenta de que el tipo de servicio que se presta conlleva una actuación urgente y la escasez de trabajadores hace que exista una excesiva carga laboral en la organización de turnos (incluidos los nocturnos), habiendo manifestado literalmente los trabajadores que esta falta de personal conlleva la imposibilidad material de abandonar un momento el puesto de trabajo, ni siquiera para acudir al lavabo.

Al respecto hemos de señalar que, por lo que se refiere a las tareas que estos trabajadores realizan en su labor de coordinación de recursos, se advierte una discrepancia en la descripción de las mismas que hacen los interesados y la que realiza la Administración.

Frente a la postura de los trabajadores, del informe de la Administración no se deduce que se trate de tareas que excedan de unas labores mecánicas, de apoyo material.

En este sentido hay que recordar que la DGA explica en su informe lo siguiente:

«.. dentro del Centro Coordinador de Urgencias del 061 se distinguen dos secciones:

1ª) Con teleoperadores encargados de recibir las llamadas entrantes. Este colectivo, contratado con una empresa de teleoperación, mantiene un trato directo con los pacientes, estando sometido a controles de calidad y un permanente reciclaje.

2ª) Con teleoperadores de movilización de recursos, en la que se engloban los dos colectivos (telefonistas y locutores) del extinto Servicio Especial de Urgencias de Zaragoza, cuya función es la de activar y seguir los recursos disponibles para la atención sanitaria extrahospitalaria, recayendo en personal estatutario con dificultades para la formación fuera del horario laboral y difícilmente sometidos a controles de calidad».

No consta el contenido concreto de esa actividad de *“activación y seguimiento de los recursos disponibles”*.

Ante estas discrepancias, esta Institución carece de medios técnicos y capacidad para constatar cuál es en realidad la naturaleza de las tareas que realizan estos trabajadores en atención a la envergadura de las decisiones que deban adoptar y, en consecuencia, si tales funciones se corresponden con una categoría superior a la que tiene asignada este colectivo de empleados, con las consecuencias legales en tal supuesto procedentes. En todo caso, entendemos que la Administración deberá valorar esta situación denunciada por los afectados, a efectos de corregir las posibles disfunciones manifestadas ante el Justicia si las hubiera.

Al margen de ello, entendemos que se debe también valorar si pudiera haber una posible insuficiencia del número de trabajadores para cubrir la totalidad de funciones que conlleva la prestación adecuada del servicio teniendo en cuenta la totalidad de los turnos requeridos, máxime siendo éste de atención urgente y, por tanto, resultando de especial interés que las circunstancias en las que se presta sean las adecuadas. Trabajar en condiciones extremas puede resultar especialmente negativo para prestar la atención debida a los ciudadanos y para los propios trabajadores afectados.

SEGUNDA.- En materia de Seguridad y Salud laborales, al margen de lo ya expresado en cuanto a la necesidad de valorar las condiciones (funciones, horarios, turnos, suficiencia de personal ...) de estos trabajadores, ha de estarse a la actuación de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social que, según consta en su informe de fecha 17 de diciembre de 2002, requirió a la empresa mediante Diligencia en el Libro de Visitas para que antes del 31 de Marzo de 2003 procediera a efectuar una evaluación de riesgos en la que se contemplasen específicamente los puestos de trabajo con pantalla de visualización e iluminación artificial.

Este plazo ha concluido recientemente, por lo que la empresa ha debido realizar ya la evaluación requerida. Si así no hubiera sido le instamos a que la realice, sin perjuicio de la actuación inspectora procedente.

TERCERA.- Se hace referencia igualmente en la queja presentada a las deficiencias del programa informático, indicándose que éste es poco operativo, produciendo un retraso e incremento del trabajo.

En relación a este extremo el informe de la Diputación General de Aragón pone de manifiesto las dificultades iniciales y la progresiva adaptación que ha existido, considerando que con su funcionamiento perfecto se consiguen muchas más ventajas que inconvenientes al ofrecer importante información tanto para la gestión de los recursos de urgencia como para el transporte urgente así como de la actividad desarrollada, lo que facilita considerablemente la gestión de la demanda. Se informa de la formación teórica y práctica impartida y de la puesta en marcha paulatina del programa,

señalándose que la empresa que lo ha diseñado *“está permanentemente rectificando y reparando todos los posibles fallos que les comunican, lo que permite mejorar constantemente el programa”*, concluyéndose que *“... se está desarrollando el plan de formación adecuado para que todo el personal tenga una suficiente capacidad operativa para un manejo autónomo del programa”*.

Por tanto, de nuevo discrepan las respectivas visiones de los trabajadores y de la Administración afectada. En cualquier caso queda patente la existencia de un período de progresiva adaptación y formación en la implantación del sistema y de constante rectificación de posibles fallos que se detectan, por lo que se advierte una buena disposición de la Administración en este aspecto, no quedando acreditado que el programa resulte inadecuado para el servicio y que, una vez haya sido debidamente implantado, retrase las tareas que se realizan. Únicamente cabe incidir en la importancia de que se sigan subsanando las deficiencias que aparezcan en la puesta en marcha del sistema para que éste resulte plenamente operativo.

III. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formular la siguiente

SUGERENCIA AL EXCMO. SR. CONSEJERO DEL DEPARTAMENTO DE SALUD, CONSUMO Y SERVICIOS SOCIALES DE LA DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN:

1ª) Que atendiendo a las consideraciones expresadas, se abra un proceso de análisis con el fin de valorar las funciones que desempeñan los trabajadores que prestan servicios como “teleoperadores de movilización de recursos” —englobando los dos colectivos (telefonistas y locutores) del extinto Servicio Especial de Urgencias de Zaragoza— a efectos de corregir, si las hubiera, las posibles disfunciones en materia de clasificación profesional de estos puestos atendiendo a las tareas reales que los empleados tienen que desempeñar en el desarrollo de su actividad; estableciéndose, si procede, los instrumentos pertinentes que permitan incardinar de un modo adecuado tales funciones, garantizando en todo caso el debido respeto a los derechos de estos trabajadores.

Asimismo deberá valorarse si pudiera haber una posible insuficiencia del número de empleados que desarrollan esta función de activación y seguimiento de recursos disponibles, para cubrir íntegramente las tareas que conlleva la prestación del servicio atendiendo a la totalidad de los turnos requeridos, máxime en un servicio de atención urgente en el que resulta de especial interés que las condiciones en las que se presta sean las adecuadas.

2ª) En materia de Seguridad y Salud laborales, al margen de lo expresado en cuanto a la necesidad de valorar las condiciones (funciones, horarios, turnos, suficiencia ...) de estos trabajadores, ha de estarse a la actuación de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social que, según consta en su informe de fecha 17 de diciembre de 2002, requirió a la empresa mediante Diligencia en el Libro de Visitas para que antes del 31 de marzo de 2003 procediera a efectuar una evaluación de riesgos en la que se contemplasen específicamente los puestos de trabajo con pantalla de visualización e iluminación artificial. Este plazo ha concluido recientemente, por lo que la empresa ha debido realizar ya la evaluación requerida. Si no lo hubiera hecho le instamos a que la realice, sin perjuicio de la actuación inspectora procedente.

3ª) En cuanto a la implantación del programa informático, se sugiere que se sigan subsanando las deficiencias que vayan apareciendo en la puesta en marcha del sistema para que éste resulte plenamente operativo.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

8 de Abril de 2003

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE