



Exp: Q21/264/05

Sra. Consejera de Sanidad
eljusticiatramitesdgr@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa al contrato de servicio de televisiones en las habitaciones de pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 12 de febrero de 2021 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que el ciudadano hacía alusión a las televisiones instaladas en las habitaciones de los pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet. Según manifestaba el ciudadano *“el servicio de televisión es malo, no ofrece ni calidad visual ni la adecuada sonoridad a pesar de ser carísimo (4 €/24 horas).”*

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 19 de febrero de 2021 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la misma y en particular, de si las televisiones instaladas en el citado Hospital son propiedad del Hospital o están instaladas a través de un contrato de servicios en el que la empresa adjudicataria se encarga de su adquisición, instalación y mantenimiento. En este último caso, si el contrato establece mejoras relativas a la renovación de los aparatos instalados o la revisión de las tarifas a cobrar a los pacientes. Así como las obligaciones de la empresa adjudicataria respecto al mantenimiento de las televisiones y gestión de averías.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 5 de abril de 2021, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:



“En contestación a la queja formulada, solicitando información sobre televisiones instaladas en el Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza y que se tramita con el nº de expediente Q21/0264-05, se informa lo siguiente:

El último concurso público de gestión de servicios, por el que se adjudicó el Servicio de Telefonía y Televisión para habitaciones de pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet (1998-0-34. Exp. 34 HMS/98) data del ejercicio 1998. Su duración se estableció en 11 años. En 2004 se acordó modificación y ampliación del contrato para integrar la digitalización de la transmisión de imágenes y la ampliación del plazo inicial de ejecución en 7 años en atención a la inversión adicional a realizar. A su vencimiento se acordaron diferentes prórrogas, siendo la última anualidad la correspondiente al Expediente 103 HMS/2020. La larga duración de este tipo de contratos se debe a la importante inversión que el adjudicatario debe realizar tanto en infraestructura de red como en la dotación de los aparatos de televisión, teléfonos, dispensadores de tarjetas, etc.

Es notorio que, en nuestros días, uno de los ámbitos en los que se ha producido un mayor avance tecnológico es en la comunicación audiovisual, por ello, contratos de larga duración como el que nos ocupa, presentan la desventaja de que el servicio puede devenir obsoleto con mayor facilidad y rapidez que otros servicios. La Gerencia del Centro, al ser consciente de la necesidad de proceder a una nueva licitación, tanto por razón del cumplimiento de la legislación en materia de contratación del Sector Público, como por la obsolescencia del servicio percibida, inició los trabajos de información previa a la licitación de un nuevo concurso, que ofreciera a los usuarios un producto acorde al desarrollo tecnológico actual, en los meses precedentes a la pandemia de COVID 19. En aquel momento se convocó a varios proveedores del sector de negocio, para conocer los productos y las soluciones presentes en el mercado, pero por razones obvias, la pandemia desvió toda nuestra atención hacia el tratamiento y cuidado de nuestros pacientes, quedando este proyecto lamentablemente interrumpido.

En la actualidad se ha constituido un Grupo de Trabajo compuesto por miembros destacados de los Servicios de Ingeniería, Informática y Contratación para retomar los trabajos, habiéndose ya realizado dos sesiones informativas con proveedores capaces de prestar el servicio.

Es intención de la Gerencia del Sector Sanitario ultimar dichos trabajos y licitar un nuevo concurso en los próximos meses, dotando al Hospital Universitario Miguel Servet de un servicio moderno y acorde a los estándares de nuestro entorno para dar mejor y mayores índices de satisfacción a las necesidades de pacientes y usuarios del centro sanitario.”



II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- *En la mayoría de hospitales a las actividades asistenciales encaminadas al tratamiento y recuperación del enfermo se prestan otros servicios complementarios, como el servicio de televisiones en habitaciones de los pacientes, dirigidos a que los enfermos y sus acompañantes tengan un mayor confort durante su hospitalización.*

La instalación de televisiones en las habitaciones de los hospitales normalmente se realiza de dos formas, comprando el hospital las televisiones o bien celebrando un contrato de servicios mediante el cual la empresa adjudicataria se hace cargo de la inversión, instalación y mantenimiento de las televisiones. En este caso, el importe de las tarifas pagadas por los usuarios es para la empresa adjudicataria que a su vez abona un canon al hospital. Según informa el Departamento esta última es la forma elegida por la Dirección del Hospital para ofrecer el servicio de televisiones a los pacientes.

Segunda.- Dos son las quejas que manifiesta el ciudadano en su escrito, los monitores instalados son pequeños, con mal sonido y mala visibilidad y las tarifas que debe pagar son elevadas.

Tanto el ciudadano como la Dirección del Hospital están de acuerdo en que el servicio de televisiones es obsoleto.

A la vista de la respuesta dada por el Departamento, podemos entender que el problema expuesto por el ciudadano en la queja, está en vías de solución. No obstante, una de las misiones de la Institución es supervisar que la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma es conforme a la normativa que resulta de aplicación, en este caso, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/ UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El artículo 1 de dicha Ley indica que su objeto es regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores; y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.



En su artículo 28 establece:

“1. Las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, cuando se adjudique por un procedimiento abierto, restringido o negociado sin publicidad, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación.

2. Las entidades del sector público velarán por la eficiencia y el mantenimiento de los términos acordados en la ejecución de los procesos de contratación pública, favorecerán la agilización de trámites, valorarán la incorporación de consideraciones sociales, medioambientales y de innovación como aspectos positivos en los procedimientos de contratación pública y promoverán la participación de la pequeña y mediana empresa y el acceso sin coste a la información, en los términos previstos en la presente Ley.

3. De acuerdo con los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en este artículo, las entidades del sector público podrán, previo cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos, celebrar contratos derivados de proyectos promovidos por la iniciativa privada, en particular con respecto a los contratos de concesión de obras y concesión de servicios, incluidos en su modalidad de sociedad de economía mixta.

4. Las entidades del sector público programarán la actividad de contratación pública, que desarrollarán en un ejercicio presupuestario o períodos plurianuales y darán a conocer su plan de contratación anticipadamente mediante un anuncio de información previa previsto en el artículo 134 que al menos recoja aquellos contratos que quedarán sujetos a una regulación armonizada.”

El artículo 116 se refiere al expediente de contratación señalado que la celebración de contratos por parte de las Administraciones Públicas requerirá la previa tramitación del correspondiente expediente, que se iniciará por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 28 de esta Ley y que deberá ser publicado en el perfil de contratante. Al expediente se incorporarán el pliego de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas que hayan de regir el contrato.

Por último, respecto a los contratos el artículo 153 establece que los contratos que celebren las Administraciones Públicas deberán formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la



licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público.

Tercera.- Según informa el Departamento en el año 2020, se iniciaron los trabajos de información previa a la licitación de un nuevo concurso. Trabajos que se vieron interrumpidos por la pandemia de Covid-19 y se han retomado este año.

Parece razonable que en el hospital se prioricen los trabajos cuyo objeto sea la contratación de bienes y servicios sanitarios, más aún cuando se da una

situación tan excepcional como la ocasionada por la Covid-19. Sin embargo, la planificación de las necesidades de contratación debe contemplar todos los servicios que se prestan en el hospital con independencia del objeto del contrato.

La necesidad de mejorar el servicio de televisiones en las habitaciones de los pacientes del Hospital Miguel Servet de Zaragoza ya se había detectado por la Gerencia del Sector II en el año 2013. En octubre de ese año la Directora Gerente del Servicio Aragonés de Salud realizó una consulta a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón sobre la posibilidad de modificar y prorrogar el contrato de Gestión del Servicio de Telefonía y Televisión en las habitaciones de pacientes del Hospital Miguel Servet de Zaragoza” (expediente 34 HMS/98), formalizado el 14 de julio de 1998 antes de su finalización para introducir una solución tecnológica. En dicho escrito se indicaba en que consistía la solución tecnológica y los motivos que justificaban la modificación del contrato, señalando textualmente: *“Por ello, dada la necesidad de prestar los servicios sanitarios con la máxima calidad y seguridad para los pacientes, la falta de disponibilidad financiera y que el contrato citado no finaliza hasta el 1 de junio de 2017, el Sector II entiende que resulta imprescindible realizar una modificación y prórroga del contrato de servicio que permita hacer la inversión que en este momento se requiere.”*

Además, en la planificación de las necesidades de contratación, el órgano gestor debe tener en cuenta los plazos de tramitación del expediente y del procedimiento de adjudicación exigidos en la Ley de Contratos del Sector Público. Por ello, en marzo de 2020 el anuncio de licitación del contrato debería haber estado publicado o, al menos, más avanzados los trabajos necesarios para aprobar el inicio del expediente de contratación, evitando encontrarnos en la situación actual, en la que, debido a una deficiente planificación por parte del Hospital de las necesidades de contratación, ha finalizado el contrato anterior y no se adjudicado ni siquiera licitado el nuevo contrato.



Aunque de la documentación obrante en el expediente, se desprende que las habitaciones de los pacientes del hospital tienen servicio de televisión y los pacientes y acompañantes siguen pagando por su uso, el Departamento no informa que sucede cuando existe alguna incidencia como las que describe el ciudadano en las televisiones instaladas.

En los más de veinte años que han pasado desde que se formalizó el último contrato que regulaba la gestión del servicio de las televisiones en las habitaciones del hospital se han producido muchos avances, no solo tecnológicos, también en las normas que rigen la contratación pública y en las expectativas de confort que los pacientes tienen sobre lo que debe ser un servicio de calidad, en el que hoy en día, no cabe duda, está el acceso a los servicios de televisión que proporcionan entretenimiento a las personas hospitalizadas.

Por ello, una vez detectada la necesidad de renovar las televisiones, la Gerencia del Hospital debería haber licitado un nuevo contrato de servicio de televisiones que, regulase las características técnicas de las televisiones a instalar, los derechos y obligaciones de las partes contratantes y de los usuarios del servicio. Para cumplir con la Ley de Contratos del Sector Público pero también porque, en este tipo de contratos en el que son los usuarios del servicio quienes a través del pago de una tarifa acceden al mismo, la administración, con sus actuaciones, es la única que puede garantizar, mediante la celebración del correspondiente contrato, que se satisfacen las necesidades de carácter social y de ocio y se contribuye a la mayor satisfacción y confort de los pacientes que se encuentran ingresados en el hospital al ofrecerles un servicio de calidad.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Sanidad la siguiente SUGERENCIA:

Que se agilice la tramitación del expediente de contratación para licitar, adjudicar y formalizar en documento administrativo, las condiciones del servicio de televisiones instaladas en las habitaciones de los pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

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.



Ángel Dolado
Justicia de Aragón