

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

*Orden de 19 de mayo de 2022, por la que se garantiza el funcionamiento del sector de Gestión Telefónica/Teleoperación (Contact Center) del sector sanitario público, mediante el establecimiento de servicios mínimos.*

Por la organización sindical Confederación General del Trabajo (CGT) ha sido convocada huelga de carácter estatal que afectará a las actividades laborales desempeñadas por las personas trabajadoras que prestan sus servicios en los sectores de aplicación del Convenio Colectivo de Contact Center, afectando igualmente a las empresas y organismos establecidos dentro del ámbito geográfico y jurídico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, desde las 00:00 horas y hasta las 23:59 horas del día 26 de mayo de 2022.

Si bien la Constitución, en su artículo 28.2, reconoce a los trabajadores el derecho de huelga para la defensa de sus intereses, también contempla la regulación legal del establecimiento de garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad, y el artículo 10 del Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, de Relaciones de Trabajo, faculta a la Administración para, en los supuestos de huelgas de empresas encargadas de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad, acordar las medidas necesarias a fin de asegurar el funcionamiento de los servicios.

El Tribunal Constitucional, en sus Sentencias 11, 26 y 33/1981, 51/1986 y 27/1989, ha sentado la doctrina en materia de huelga respecto a la fijación de tales servicios esenciales de la comunidad, la cual ha sido resumida últimamente por la Sentencia de dicho Tribunal 43/1990, de 15 de marzo, y ratificada en la de 29 de abril de 1993.

De lo anterior resulta la obligación de la Administración de velar por el funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad, pero ello teniendo en cuenta que «exista una razonable proporción entre los servicios a imponer a los huelguistas y los perjuicios que padezcan los usuarios de aquellos, evitando que los servicios esenciales establecidos supongan un funcionamiento normal del servicio y al mismo tiempo procurando que el interés de la comunidad sea perturbado por la huelga solamente en términos razonables».

Es claro que la citada convocatoria puede afectar, en su caso, a trabajadores que realizan sus funciones en los servicios sanitarios públicos y privados, incluyendo al personal de transporte, limpieza y mantenimiento, y que los mismos prestan un servicio esencial para la comunidad, cuya paralización puede afectar a la salud y a la vida de los usuarios de la sanidad pública, y por ello la Administración se ve compelida a garantizar el referido servicio esencial mediante la fijación de los servicios mínimos en la forma que por la presente orden se determina, por cuanto que la falta de protección del referido servicio prestado por dicho personal colisiona frontalmente con los derechos a la vida y a la salud proclamados en los artículos 15 y 43 de la Constitución Española. Esta circunstancia, además, puede afectar a distintos ámbitos de los servicios prestados en el sector sanitario público y privado, tanto en actividad asistencial ordinaria como en la relativa a urgencias y emergencias sanitarias.

Así, en un primer lugar, teniendo en cuenta la convocatoria de huelga para el día 26 de mayo de 2022, fijada para las 24 horas ese día (incluyendo el turno activo antes de las 23:59 horas del día 25 de mayo, y concluyendo con el turno que inicie su actividad antes de las 23:59 del día 26 de mayo), se realiza la motivación funcional y asistencial de la fijación de servicios mínimos realizada para cumplir con la exigencia reiterada en las sentencias emitidas anteriormente en relación con los servicios mínimos para mantener los servicios esenciales relacionados con la protección del derecho a la vida y la integridad física y moral, y con la protección de la salud. En ese sentido, cabe destacar que se consideran servicios esenciales los relacionados con derechos fundamentales,

00261962

libertades públicas y bienes constitucionalmente protegidos. Por lo tanto, están incluidos aquellos que garantizan el derecho a la vida y la integridad física y moral (art. 15 de la CE) y los relacionados con la protección de la salud (art. 43 de la CE).

Por otra parte, y en lo referido a los servicios de atención a las emergencias extrahospitalarias, primarias y secundarias, y personal de enfermería de Salud Responde, es preciso tener en cuenta que el Decreto 88/1994, de 19 de abril, por el que se aprobaron los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (hoy día integrada en el Servicio Andaluz de Salud), en su artículo primero, señalaba como objeto de la entidad:

«...llevar a cabo la prestación de la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo.»

La limitación de los efectivos en estos servicios, por tanto, implicaría no solo molestias o contratiempos al ciudadano, sino que puede poner en riesgo real la vida o producir secuelas graves a los pacientes.

Debe considerarse, además, que las principales patologías atendidas por los servicios de emergencias, coordinados desde los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias son «tiempo dependientes», en el sentido que la demora en el inicio de la atención compromete de forma decisiva la supervivencia del paciente o sus secuelas futuras.

En este sentido, la limitación de los efectivos debe realizarse a un nivel mínimo, cuidando de no dejar sin contenido el derecho al ejercicio de la huelga de los trabajadores.

Por ello, referente a los Servicios de emergencias sanitarias 061, Servicios de Coordinación de urgencias y emergencias, traslados de pacientes críticos, equipos aéreos y servicios de soporte a estas actividades, personal de enfermería de Salud Responde, a tenor de lo anterior, se considera el 100% de aquellos servicios que habitualmente se prestan en un día festivo.

En cuanto a los Servicios de soporte a estas actividades debe entenderse de aplicación, igualmente, de los servicios propios de un día festivo.

En lo referente a los Servicios externalizados de Teleoperación de Centros Coordinadores de los Servicios Provinciales del 061, debe considerarse que las principales patologías atendidas por los servicios de emergencias, coordinados desde los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias son «tiempo dependientes» en el sentido que la demora en el inicio de la atención compromete de forma decisiva la supervivencia del paciente o sus secuelas futuras. Y, en cualquier caso, no es posible conocer la gravedad de la dolencia del paciente hasta la atención de la llamada y el desarrollo del proceso asistencial. Los supuestos de necesidad de una atención inmediata se ponen de manifiesto en todas las líneas telefónicas de asistencia que atiende el Centro Coordinador. Por ello, la necesidad de mantener el 90% en todos los turnos de lunes a domingo.

En cuanto a los servicios mínimos necesarios se especifican en el 95% de lunes a domingo en Niveles III y IV de alta frecuentación y situaciones extraordinarias o emergencias colectivas, o activación del Plan Territorial de Emergencias. Todos estos supuestos responden a situaciones extraordinarias en las que se produce una demanda asistencial excepcional por la ciudadanía. La declaración de los Niveles III y IV de alta frecuentación se realiza por el Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud con criterios objetivos, cuando se registra un incremento de llamadas o demandas asistenciales, respecto a la media de las cuarenta primeras semanas del año, superior al 25% y al 40%, respectivamente. La activación del Plan Territorial de Emergencias por emergencias colectivas u otras circunstancias se realiza, por la Administración Pública, conforme a las previsiones legales. Debe tenerse en cuenta que el Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias constituye un canal fundamental

para el acceso del ciudadano a los servicios de urgencias y emergencias del Sistema Sanitario Público. La limitación de los efectivos por debajo del 95 por 100 en estos supuestos implicaría no solo molestias o contratiempos al ciudadano, sino que puede suponer riesgo real para la salud de los pacientes.

Debemos destacar a este respecto las numerosas sentencias judiciales que han venido declarando la suficiente motivación y la proporcionalidad de los servicios mínimos propuestos.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Sala de lo Contencioso-Administrativo de Granada, número 1455/2017, de 29 de junio de 2017, que, sobre una determinación de mínimos idéntica a la que se propone en el presente escrito, tal y como se publicó en la Orden de 10 de marzo de 2017, publicada en BOJA número 54, de 21 de marzo de 2017, señala lo siguiente:

«Pues bien, trasladando lo que antecede al concreto supuesto que nos ocupa, se advierte en la orden recurrida una suficiente motivación de lo que acuerda así como que en ningún caso se ordena el establecimiento de medidas que tiendan a garantizar al 100% la prestación normal del servicio, finalidad esta que sería la única susceptible de reproche sin necesidad de mayor explicación.

En otro caso y cuando de servicios esenciales se trata, resulta que esas mínimas exigencias ciudadanas han de quedar cubiertas en términos razonables, y, no constando que la limitación del derecho de huelga con los porcentajes fijados exceda de lo necesario a tal fin, ni, tampoco, que no se produzca efecto de perturbación de los intereses de la Comunidad, está claro que no queda anulado el efecto de presión sobre el prestador del servicio que implica la huelga como herramienta al servicio de los intereses conflictivos de los trabajadores, debiéndose consecuentemente concluir en el sentido de que no queda vulnerado el precitado precepto constitucional.»

En los mismos términos se pronuncia la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía número 1726/2017, de 7 de septiembre de 2017, y la número 1727/2017, de 7 de septiembre de 2017, para una determinación de servicios mínimos idéntica a los que se proponen.

En lo atinente a los servicios prestados por la teleoperación de los centros adscritos a «Salud Responde», se hace necesario señalar que este servicio es el Centro de Información y Servicios de Salud en Andalucía, para el acceso de los ciudadanos a los servicios no presenciales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Dispone de una amplia cartera de servicios, entre los que pueden destacarse los siguientes: Cita previa de atención primaria, para médico de familia y enfermería, Consejo Sanitario especializado, Servicio de telecontinuidad de cuidados (pacientes en cuidados paliativos, seguimiento de altas hospitalarias, coordinación con el Servicio de Teleasistencia), Teléfono de información a la mujer (notificación de malos tratos, asesoramiento, e información), Teléfono de la infancia y otros.

Salud Responde, además, dentro del Consejo Sanitario, vehiculiza a los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias de 061, llamadas que ponen de manifiesto urgencias médicas.

La interrupción de estos servicios puede poner en peligro el derecho a la Salud de los usuarios del Servicio.

Es por lo que deben establecerse unos Servicios Mínimos del 75%, conforme se viene realizando en convocatorias de huelga anteriores.

Así se señala en reiteradas sentencias entre las que se puede destacar, entre otras, la del Tribunal Superior de Justicia número 610, de 4 de abril de 2011.

«Aunque, efectivamente, existe otra vía alternativa para poder obtener la cita previa en el establecimiento sanitario (mediante la presencia personal o mediante el acceso a través de Internet), el servicio de Salud Responde suple la carencia de las otras

alternativas, en concreto atienden, sobre todo, a personas mayores con escasa posibilidad de desplazamiento o con dificultades de acceso a la tecnología. La imposibilidad de poder ser atendido telefónicamente para obtener una cita previa de atención primaria pudiera generar posteriores situaciones de urgencia sanitaria, por lo que se acredita que efectivamente debe ser considerado una actividad de servicio esencial de la comunidad al poder afectar directamente a la salud de los ciudadanos.

Es evidente que no puede dejarse sin dicho servicio de “Salud Responde” a personas de edad avanzada, con nulas o escasas posibilidades de desplazamiento a los centros de salud por limitaciones físicas o por el hecho de vivir en poblaciones aisladas en las que no existen dicho centro de salud, y mucho menos con la posibilidad de obtener citas por medio de las nuevas tecnologías, por tanto, de no estar activos, estarían dejando sin asistencia sanitaria precisamente al colectivo más necesitado, por lo que dicha falta de atención podría generar otras patologías más urgentes. Así se indica en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía número 610/2011, de 4 de abril.»

«El porcentaje fijado del 75% corresponde a una proporción que se estima ponderada por la Sala para garantizar el servicio a los pacientes de mayores necesidades, excluida la fijación del 100% de los servicios, como suele ocurrir en el ámbito de las urgencias y emergencias sanitarias, lo que viene constituyendo una práctica habitual desde el año 2007 de fijación de mínimos para la huelga en ese 75%; porcentaje que jamás fue impugnado por el sindicato, sino que fue aceptado y consentido por el mismo.»

Convocadas las partes afectadas por el presente conflicto a fin de hallar solución al mismo y, en su caso, consensuar los servicios mínimos necesarios, de acuerdo con lo que disponen los preceptos legales aplicables, artículos 28.2.15 y 43 de la Constitución; artículo 10.2 del Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo; artículo 63.1.5.º del Estatuto de Autonomía de Andalucía; Real Decreto 4043/1982, de 29 de diciembre; Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 26 de noviembre de 2002, y la doctrina del Tribunal Constitucional relacionada,

## D I S P O N G O

Artículo 1. La situación de huelga, que podrá afectar a las actividades laborales desempeñadas por las personas trabajadoras que prestan sus servicios en los sectores de aplicación del Convenio Colectivo de Contact Center, afectando igualmente a las empresas y organismos establecidos dentro del ámbito geográfico y jurídico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, desde las 00:00 horas y hasta las 23:59 horas del día 26 de mayo de 2022, con las condiciones de turnos más arriba señaladas, oídas las partes afectadas, se entenderá condicionada al mantenimiento de los mínimos estrictamente necesarios para el funcionamiento de estos servicios, según se recoge en Anexo I.

Artículo 2. Los paros y alteraciones en el trabajo por parte del personal necesario para el mantenimiento de los servicios esenciales mínimos determinados serán considerados ilegales a los efectos del artículo 16.1 del Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo.

Artículo 3. Los artículos anteriores no supondrán limitación alguna de los derechos que la normativa reguladora de la huelga reconoce al personal en dicha situación, ni tampoco respecto de la tramitación y efectos de las peticiones que la motiven.

Artículo 4. Sin perjuicio de lo que establecen los artículos anteriores, deberán observarse las normas legales y reglamentarias vigentes en materia de garantías de los usuarios de establecimientos sanitarios, así como se garantizará, finalizada la huelga, la reanudación normal de la actividad.

00261962

Artículo 5. La presente orden entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de mayo de 2022

JESÚS RAMÓN AGUIRRE MUÑOZ  
Consejero de Salud y Familias

#### ANEXO I

Servicios mínimos esenciales que deben mantenerse durante la huelga general convocada para los días 13 de mayo y 13 de junio de 2022 en el ámbito sanitario público

Durante la Huelga General, convocada para el día 26 de mayo de 2022, que podrá afectar a las actividades laborales desempeñadas por las personas trabajadoras que prestan sus servicios en los sectores de aplicación del Convenio Colectivo de Contact Center, afectando igualmente a las empresas y organismos establecidos dentro del ámbito geográfico y jurídico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, desde las 00:00 horas y hasta las 23:59 horas de ese día, con las condiciones de turnos antes señaladas, los servicios mínimos necesarios para garantizar en este ámbito aquellos servicios esenciales para la comunidad, cuya paralización pudiera afectar a la salud y a la vida de los ciudadanos, serán los siguientes:

#### EN EL ÁMBITO DE ATENCIÓN SANITARIA

1. Para los centros hospitalarios del Sector Sanitario Público de Andalucía que cuenten con servicios de Teleoperación:

Los servicios propios que habitualmente se presten en un día festivo, o, en su defecto, una persona por turno.

#### EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061 Y TELEOPERACIÓN

1. Para el Servicio de Teleoperación de los Centros Coordinadores de los Servicios Provinciales del 061:

- El 90% en todos los turnos, el día de la huelga.
- En niveles III y IV de alta frecuentación y situaciones extraordinarias o emergencias colectivas, o activación del Plan Territorial de Emergencias, el 95%, los días de la huelga.
- El personal con turno de formación no tiene servicios mínimos.
- El personal técnico: Se mantiene el 50%.

2. Para el Servicio de Teleoperación de los Centros adscritos a Salud Responde:

- El 75% de la plantilla de teleoperación.