

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO

*Orden de 22 de septiembre de 2023, de la Consejería de Salud y Consumo, por la que se garantiza el funcionamiento del sector de Gestión Telefónica/Teleoperación (Contact Center) del sector sanitario público, en lo referido al servicio «Salud Responde», prestado por la sociedad mercantil «Servicios Sociosanitarios Generales Spain, S.L.», mediante el establecimiento de servicios mínimos.*

Por la organización sindical Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT) en Jaén, ha sido convocada huelga que podrá afectar a las actividades laborales desempeñadas por las personas trabajadoras que prestan sus servicios en el ámbito de Telefonía/Teleoperación (Contact Center) del sector sanitario público, prestado por la sociedad mercantil «Servicios Sociosanitarios Generales Spain, S.L.», en aquella provincia, afectando igualmente a las empresas y organismos establecidos dentro del ámbito geográfico y jurídico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en distintas franjas horarias, los días 25 y 28 de septiembre de 2023.

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 empresa 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 los días 25 y 28 de septiembre de 2023, fijada en distintas franjas horarias de esos días, 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, 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).

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 suplir 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, ha sido convocada huelga que podrá afectar a las actividades laborales desempeñadas por las personas trabajadoras que prestan sus servicios en en ámbito de Telefonía/Teleoperación (Contact Center) del sector sanitario público, prestado por la sociedad mercantil «Servicios Sociosanitarios Generales Spain, S.L.» en aquella provincia, afectando igualmente a las empresas y organismos establecidos dentro del ámbito geográfico y jurídico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en distintas franjas horarias, los días 25 y 28 de septiembre de 2023, 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.

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

Sevilla, 22 de septiembre de 2023

CATALINA MONTSERRAT GARCÍA CARRASCO  
Consejera de Salud y Consumo

#### ANEXO I

Servicios mínimos esenciales que deben mantenerse durante la huelga general convocada para los días 25 y 28 de septiembre de 2023, en el ámbito sanitario público afectado:

Fijación los Servicios Mínimos para el Servicio de teleoperación de los Centros adscritos a Salud Responde en el 75 % de la plantilla de teleoperación.