

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE SALUD

*Orden de 16 de noviembre de 2016, por la que se garantiza el funcionamiento del sector Contact Center que afecta a los Servicios de Urgencia y Emergencias Sanitarias de los Centros Provinciales del 061 y «Salud Responde», mediante el establecimiento de servicios mínimos.*

Por el Comité de Huelga de las empresas Ilunion Emergencias, S.A., e Ilunion Contact Center, S.A., ha sido convocada huelga a nivel autonómico relativa al sector Contact Center que afecta a los Servicios de Urgencia y Emergencias Sanitarias de los Centros Provinciales del 061 y «Salud Responde», que se llevará a efecto el 19 de noviembre de 2016, durante las veinticuatro horas del referido día.

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 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».

Debe considerarse que las principales patologías atendidas por los servicios de 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 la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 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.»

«Salud Responde» 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 las que se pueden destacar las 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.

En atención a todo lo anterior, se entiende que corresponde fijar unos Servicios Mínimos del 75%, conforme se viene realizando en convocatorias de huelga anteriores, y de acuerdo con lo señalado en reiteradas sentencias, entre las que se puede destacar, entre otras, la del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía número 610, de 4 de abril de 2011.

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 para 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,

## DISPONGO

Artículo 1. La situación de huelga, relativa al sector Contact Center que afecta a los Servicios de Urgencia y Emergencias Sanitarias de los Centros Provinciales del 061 y «Salud Responde», que se llevará a efecto el día 19 de noviembre de 2016, durante las veinticuatro horas del referido día; oídas las partes afectadas y vista la propuesta de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de Andalucía, no existiendo acuerdo entre las partes, se entenderá condicionada al mantenimiento de los mínimos necesarios para el funcionamiento de este servicio, 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, y se garantizará la reanudación normal de la actividad, una vez finalizada la huelga.

00102613

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

Sevilla, 16 de noviembre de 2016

AQUILINO ALONSO MIRANDA  
Consejero de Salud

#### ANEXO I

Durante el periodo de huelga, para garantizar el funcionamiento del servicio, se fijan los siguientes servicios mínimos:

1. Para los Centros de Coordinación de 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%, el día de la huelga.
  - El Personal con turno de formación no tendrá servicios mínimos.
  - Para el personal de administración y técnicos se mantiene el 50%.
  
2. Para los Centros adscritos a «Salud Responde»:
  - El 75% de la plantilla.
  - El 50% del personal de administración.