



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
20/03/2017
EIXIDA NÚM. 07325

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
Valencia - 46010 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1601565
=====

Asunto: Incumplimiento contrato concesión.

Hble. Sra. Consellera:

Con fecha 9/2/2016 se presentó en esta Institución escrito firmado por D. (...) y 55 más, que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente, manifestaba que existen informes de una encuesta de riesgos psicosociales que la empresa Grupo Rivera Salud realizó a los trabajadores del Hospital Universitario del Vinalopó (Elche), con resultados alarmantes, donde se refleja el burnout colectivo, especialmente en los servicios de hospitalización, UCO y urgencias, vinculado a la escasez de personal y la carga de trabajo, solicitando ayuda para la revisión del cumplimiento del contrato de la concesionaria con la Conselleria.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, y específicamente:

- a.- Información acerca de si se han realizado o están en proceso auditorías de servicios de las concesiones, y en su caso, resultados de las mismas.
- b.- Información acerca de si se han realizado o están en proceso auditorías económicas de las concesiones, y en su caso, resultados de las mismas.
- c.- Datos de los que disponga relativos a la movilidad y rotación del personal que presta sus servicios en los centros de salud y hospitalarios gestionados a través de concesiones.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos remitió informe de la Dirección General de Alta Inspección Sanitaria acerca de la encuesta realizada entre los trabajadores del Departamento de Salud Elx-Crevillent por los responsables de recursos

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 20/03/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

humanos en contacto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la concesionaria y sus resultados, que fueron presentados en el Comité de Seguridad y Salud, habiéndose planteado desde la Dirección de Recursos Humanos varias medidas para mejorar la percepción psicosocial general de los profesionales, habiendo sido informado el Comité de Seguridad y Salud de la adopción de las mismas.

Respecto de la información solicitada acerca de las auditorías, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos indica:

(...) Información acerca de si se han realizado o están en proceso auditorías de servicio de las concesiones, y en su caso, resultado de las mismas.

3. Están en proceso de realización auditorías de servicios de las concesiones, en concreto actualmente de los servicios de urgencias hospitalarias. Las inspecciones y análisis documentales emprendidos están agendados entre marzo y junio, por lo que no será hasta pasado este último mes que se disponga de resultados publicados al respecto.

Información acerca de si se han realizado o están en proceso auditorías económicas de las concesiones, y en su caso, resultados de las mismas.

4. Están en proceso de realización o preparación diversas auditorías económicas de algunas concesiones. Su alcance y encomienda son diferentes para cada una de ellas. Así, la Sindicatura de Comptes ha iniciado sus actuaciones sobre Manises, la Intervención sobre el Departamento de Denia, etc. Los resultados de las mismas no se empezarán a conocer antes del segundo semestre.

Datos de los que disponga relativos a movilidad y rotación del personal que presta sus servicios en los centros de salud y hospitalarios gestionados a través de concesiones.

5. De la gestión de personal que presta sus servicios en los centros de salud y hospitalarios gestionados a través de concesiones no se dispone en general de datos, pues las competencias organizativas y contractuales en esa materia entran de lleno en las responsabilidades del concesionario, no correspondiendo a esta Conselleria otro cometido que velar porque se presten los servicios concesionados. Excepcionalmente, para una fracción menor del personal –el personal estatutario dependiente de la Conselleria- corresponde al Comisionado ejercer la jefatura orgánica del mismo. De estos se puede disponer de información concreta sobre “movilidad” consultando al respectivo comisionado la dimensión de interés. En cuanto a “rotación”, no cabe, al tratarse de personal estatutario fijo en su plaza de origen.

Posteriormente, solicitamos de la misma Conselleria los resultados de las auditorías de servicio realizadas en los departamentos de salud concesionados, indicándonos ésta que:

1.- Aún no ha finalizado el plazo de alegaciones de las auditorías de servicios de urgencias, por lo cual no existen todavía informes definitivos sobre las mismas.

2.- Aún no han sido entregados los resultados de las pesquisas de Sindicatura e Intervención.

3.- Reiterar que todas ellas se harán públicas, una vez disponibles, en los correspondientes portales de transparencia.

Recibidos los informes, le dimos traslado de los mismos al interesado para que, si lo consideraba conveniente, formulara escrito de alegaciones, sin que hasta el momento conste que éste se haya presentado.

Tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y de la información remitida por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Así, el objeto principal de la queja era la situación de “burnout” en la que, según el interesado y el resto de firmantes, se encuentra el personal que presta sus servicios en los departamentos de salud concesionados, y más específicamente, en el Hospital Universitario del Vinalopó (Crevillente-Elche). Dicha situación es debida, según las manifestaciones del interesado, entre otros factores a la escasez de personal.

Tal como se señala en los pliegos de prescripciones particulares y en los contratos suscritos con las concesionarias de la gestión de la asistencia sanitaria integral, éstas prestan los servicios por sus propios medios, por lo que las competencias organizativas y contractuales en materia de personal corresponden al concesionario.

Sin embargo, de acuerdo con el punto 8.1 del pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio, “la Conselleria de Sanidad, a través de los órganos y mecanismos que se determinan en este documento, será responsable de controlar y garantizar la adecuada prestación sanitaria y calidad asistencial”.

Esta función corresponde, principalmente, a la Comisión Mixta regulada en el punto 8.2 del citado pliego de prescripciones, entre cuyos cometidos se encuentran:

(...)

c.- Vigilar el cumplimiento de las cláusulas de este contrato en todos sus aspectos.

d.- Proponer mejoras y perfeccionamiento en los sistemas de gestión y control.

e.- Dirimir sobre los problemas de personal surgidos y denunciados por el propio personal, estatutario o no, pertenecientes a la Conselleria de Sanidad, analizar fórmulas de incentivos a propuesta de la Dirección de la concesión, y sancionar, en caso de incumplimiento, tras la apertura del oportuno expediente.

(...)

II.- Control de las plantillas de personal.

Por su parte, el Pliego de Cláusulas Administrativas dispone en su punto 17.2, respecto de las obligaciones del contratista:

El personal que incorpore el adjudicatario para ejecutar los servicios deberá poseer la titulación y cualificación adecuada al puesto de trabajo desempeñado y se compromete al cumplimiento de todas las disposiciones vigentes en materia laboral y social, pudiendo la Administración en cualquier momento solicitar la acreditación de estos extremos. No obstante, la Administración se reserva la facultad de control en orden a las plantillas de personal, de acuerdo con el Anexo de Personal.

Los profesionales de los servicios de salud, así como quienes atienden directamente a otras personas, corren el riesgo de padecer el síndrome de estrés laboral crónico o síndrome de burnout: se trata de un problema con repercusión en la salud y el bienestar de los afectados, en la satisfacción en su trabajo, y por lo tanto, en el rendimiento profesional; y este rendimiento aparece íntimamente relacionado con la calidad del servicio que se presta en el centro de que se trate.

Es por ello que, con independencia de que los derechos y deberes derivados de la relación laboral entre los trabajadores y la concesionaria del servicio sean responsabilidad de ésta, es la Conselleria la que debe garantizar la calidad de los

servicios que se prestan, y ésta depende, en gran parte, de la existencia de un número suficiente de trabajadores para la prestación adecuada de los servicios sanitarios concesionados, así como de las condiciones de trabajo de los mismos.

Respecto al número de trabajadores que presta sus servicios en el Hospital de Elche-Crevillente, en todo caso el control de la plantilla de personal corresponde a la Administración, que deberá comprobar si el número de trabajadores que presta sus servicios en el centro corresponde con el Anexo de personal que figuraba en los documentos que rigen la concesión, y si éste es adecuado para garantizar la adecuada prestación del servicio.

En relación con otras denuncias a las que se refieren los interesados, consultadas las Actas de la Comisión Mixta de seguimiento 2010-2015, en ninguna de ellas aparece ninguna referencia a que en ella se hayan tratado asuntos relativos a problemas o denuncias de personal, siendo éste el órgano competente para ello, tal como señala el citado punto 8.2.11) del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato de concesión, ignorando si en el momento de celebración de las sesiones de la Comisión Mixta existía alguna denuncia que debiera haberse trasladado a ésta para su conocimiento, o si alguno de estos asuntos se ha tratado en reuniones posteriores a la de 2015, última de la que tenemos constancia.

En cualquier caso, y a fin de que la Administración titular del servicio tenga información puntual de los posibles conflictos entre la titular de la concesión y los trabajadores, y con el fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios sanitarios, debería establecerse algún mecanismo que garantizara que la citada información se traslada puntualmente, a fin de que por parte de la Administración se puedan ejercitar las facultades reconocidas en el contrato y en la legislación vigente en materia de contratación del sector público.

En virtud de todo cuanto antecede, de conformidad con lo dispuesto en el art. 17.2 y 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno formular a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública la siguiente **SUGERENCIA:**

Que, a fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios sanitarios por parte de las empresas concesionarias de los mismos, se establezcan mecanismos que permitan a la Conselleria conocer de manera puntual la existencia de conflictos entre la empresa titular del servicio y sus trabajadores, y dirimirlos en el seno de la Comisión mixta de seguimiento, así como el ejercicio de sus facultades en orden al control de las plantillas de personal.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta sugerencia o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión del preceptivo informe.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 20/03/2017

Página: 5