

Fecha de aprobación: 19 de mayo de 2011
Actualizada en junio de 2011

Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

1. Introducción

Las Cartas de Servicios se integran dentro del conjunto de acciones evolutivas, impulsadas desde el Organismo Autónomo Madrid Salud dentro de su Plan de Calidad de los Servicios, con la finalidad de conseguir una mejora de los mismos, regida por los principios funcionales de eficiencia, eficacia, rapidez, sencillez, proximidad, calidad y flexibilidad, posibilitando la transparencia y la información, así como la participación y consulta de los usuarios internos, y la responsabilidad de los gestores. Las Cartas de Servicio son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios, en las que se explicitan y difunden los compromisos y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de aquéllos en función de los recursos disponibles.

Este compromiso de Madrid Salud con la calidad se concreta en la elaboración y publicación de varias Cartas de Servicios:

- CS de Sugerencias y Reclamaciones
- CS del Instituto de Adicciones de Madrid Salud
- CS de Salud Pública en Materia de Protección Animal
- CS de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública

Además, está en proceso de elaboración la CS de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.

La presente Carta de Servicios, cuyos destinatarios son todos los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, pretende definir, difundir y comunicar principalmente los compromisos que asume el Instituto de Salud Pública de Madrid Salud, para dar respuesta a los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo. Pretende, además, impulsar la mejora continua de los estándares de servicio mediante un enfoque de Calidad Total, que ayude a cuestionarse de manera sistemática la gestión para conseguir los compromisos adquiridos.

Las prestaciones a las que se refiere esta Carta se articulan en tres ejes fundamentales: un servicio orientado al trabajador municipal, un servicio eficaz y eficiente y un servicio innovador y exigente.

2. Datos de carácter general

Órgano Directivo

El Órgano Directivo responsable de esta Carta de Servicios es Madrid Salud, Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid al que se adscribe el **Instituto de Salud Pública**, que tiene por finalidad la gestión de la política municipal en materia de Salud Pública en la Ciudad de Madrid. Por *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 21 de junio de 2011, ejerce* las competencias referidas a la Prevención de Riesgos Laborales. Estas competencias están recogidas en el vigente Plan de Prevención de Riesgos Laborales, aprobado por *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 23 de diciembre de 2009*. Así, entre otras:

- Llevar a cabo la vigilancia y el control de la salud de los trabajadores/as, en relación con los riesgos asociados a su puesto de trabajo y elaborar los informes de aptitud correspondientes.
- Evaluar y gestionar las solicitudes de cambio de puesto de trabajo debidas a alteraciones psicofísicas.
- Evaluar los riesgos para la seguridad y la salud en función de las condiciones de trabajo y planificar la acción preventiva en colaboración con las distintas dependencias municipales, responsables de los puestos de trabajo evaluados.
- Asesorar en el establecimiento de medidas preventivas y correctoras a Secretarías Generales Técnicas de las correspondientes Áreas de Gobierno, Direcciones Generales, Gerencias de Distritos y de Organismos Autónomos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Informar y formar a los trabajadores/as y a sus representantes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Colaborar en la implantación de las medidas de emergencia, evacuación y primeros auxilios, así como, en su caso, en los Planes de Autoprotección.
- Realizar la investigación de los accidentes de trabajo y de las posibles enfermedades profesionales, y el estudio general de siniestralidad.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud en la realización de actividades preventivas.

Unidades prestadoras del servicio

El **Departamento de Salud Laboral**, dependiente de la **Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales**, presta los servicios contemplados en esta Carta a través de sus dos Unidades, previa solicitud de los órganos responsables de recursos humanos (Secretarías Generales Técnicas y unidades similares en Organismos Autónomos):

- La **Unidad de Vigilancia de la Salud** tiene como misión preservar y promover la salud de los trabajadores/as municipales, según los riesgos inherentes a cada uno de los puestos de trabajo, a través de los diferentes exámenes de salud específicos en los que se realizan las correspondientes actividades sanitarias, debidamente protocolizadas. De esta unidad depende también la Sección de Salud de la Mujer
- La **Unidad de Condiciones de Empleo** tiene definidos sus ámbitos de intervención en materia de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud del trabajador. Realiza los exámenes de salud con carácter extraordinario en colaboración con la Unidad de Vigilancia de la Salud. La Unidad realiza además informes de asesoramiento clínico-laboral en materia de adaptación y cambios de puesto de trabajo, y elaboración de informes de síntesis de la historia clínica ante demandas judiciales.

3. Normativa

Normativa general

La Constitución Española dice: *“Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo...”*. Por su parte, el Estatuto de los Trabajadores señala: *“Los trabajadores tendrán derecho a su integridad física y a una adecuada política de Seguridad e Higiene”*, y el Estatuto Básico de la Función Pública indica que los empleados públicos tienen derecho a *“recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”*.

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y posteriores modificaciones.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y Ley 87/2001, de 13 julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Normativa específica

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- Real Decreto 1132/1990, de 14 de septiembre, sobre las medidas fundamentales de protección radiológica de las personas sometidas a exámenes y tratamientos médicos.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular las dorsolumbares, para los trabajadores.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Real Decreto 374/2001, de 6 de abril, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- Real Decreto 1311/2005, de 4 de noviembre, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas.
- Real Decreto 286/2006, de 10 marzo, referido a la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, en el que se aprueba el cuadro de Enfermedades Profesionales en el Sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto 298/2009, de 6 de marzo, por el que se modifica el RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en relación con la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia.
- Real Decreto 486/2010, de 23 de abril, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a radiaciones ópticas artificiales.

Normativa específica elaborada por el Ayuntamiento de Madrid

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid, aprobado en Junta de Gobierno el 23 de diciembre de 2009.
- Acuerdo-Convenio Regulador sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid, y de sus Organismos Autónomos para el periodo 2008-2011.
- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y su normativa de desarrollo.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

- Acuerdo de la Junta de Gobierno de 21 de junio de 2011 por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Seguridad y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos:

Los trabajadores/as municipales tienen **derecho** a:

- La igualdad de acceso al servicio sin que puedan ser discriminados por ninguna causa.
- Conocer la identidad y cualificación profesional del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser tratados con deferencia por parte del personal, con respeto a su personalidad, dignidad e intimidad.
- Disponer de adecuadas condiciones técnicas así como de limpieza, higiene y seguridad en el centro donde se preste el servicio.
- A la vigilancia de su estado de salud, específica y adecuada a su puesto de trabajo y a conocer personalmente los resultados mediante informe confidencial.
- A ser informados previamente de las actuaciones propuestas, sean exámenes de salud, adaptaciones/cambios de puesto por motivos de salud o cualquier actuación preventiva, con el fin de poder dar después su consentimiento por escrito.
- La voluntariedad para aceptar o negarse a someterse a los reconocimientos médicos excepto cuando, de acuerdo con el art. 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y previo informe de los representantes de los trabajadores, sea imprescindible el reconocimiento para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud, para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás o para personas relacionadas con la Organización, o cuando así esté establecido por una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.
- La confidencialidad de la información relativa a los resultados del servicio, exceptuando las conclusiones derivadas en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir mejoras, cambios o adaptaciones en las medidas de protección.
- A la protección específica cuando, por sus características personales o estado biológico conocido, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.
- A que se adapten las condiciones o el tiempo de trabajo a las necesidades derivadas del embarazo, de parto reciente o de lactancia natural.

Además, a los trabajadores/as municipales les corresponden los derechos que recoge la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

- Ser informados, orientados y tratados respetuosamente.
- Conocer la identidad de los responsables de los trámites.
- Acceder a los registros y archivos administrativos, siempre que no se lesionen derechos terceros o existan razones de interés público que lo impidan.
- Obtener copia sellada de los documentos originales que presente y a su devolución, siempre que no deban figurar en el expediente.
- Conocer el estado de tramitación de los expedientes en que se tenga condición de interesado y obtener copias de sus documentos.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- Elegir el lugar y el medio preferente para la entrega de notificaciones.
- Obtener una respuesta expresa por parte de la Administración.
- Exigir responsabilidades a la Administración y personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.
- La normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce al ciudadano los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades de los trabajadores/as:

- Respetar y cumplir, como ciudadanos y trabajadores municipales, las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud (tabaquismo, alcoholismo, otras drogodependencias, accidentes de tráfico, enfermedades transmisibles susceptibles de ser prevenidas mediante vacunaciones u otras medidas preventivas), así como colaborar en la consecución de sus fines.
- Cuidar de su salud y responsabilizarse de ella, especialmente cuando puedan derivarse riesgos o perjuicios para la salud de otras personas.
- Acudir a la cita para recibir el servicio en el lugar, fecha y hora indicados y con la documentación acreditativa correspondiente, debidamente actualizada.
- Hacer adecuado uso del centro, respetando las normas del mismo, el material y los equipamientos, contribuyendo al buen mantenimiento de los mismos y colaborando en el buen desarrollo del servicio.
- Mantener el debido respeto a la dignidad personal y profesional del personal que presta los servicios.

- Facilitar de forma leal y cierta los datos referentes a su estado de salud, que sean necesarios para el proceso de atención.
- Firmar el documento pertinente en caso de negarse a recibir las actuaciones preventivas propuestas, sean reconocimientos médicos, adaptaciones/cambios de puesto por motivos de salud o cualquier actuación.
- Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, mediante el cumplimiento de las medidas preventivas propuestas y de acuerdo con sus posibilidades y formación e información recibidas.

5. Mecanismos y modalidades de participación

Los trabajadores/as municipales, además de tener a su disposición los órganos y canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid para el conjunto de la ciudadanía, disponen específicamente de los canales siguientes:

- **Comité de Seguridad y Salud.** Es un Órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones del Ayuntamiento en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Comisión Permanente del Comité de Seguridad y Salud.** Es un Órgano delegado del Comité de Seguridad y Salud, encargado de agilizar los trabajos sobre cuestiones generales y específicas.
- **Representantes Sindicales.** Las secciones sindicales están representadas por los delegados sindicales elegidos entre los trabajadores/as.
- **Delegados de Prevención.** Son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.
- **Comité de Empresa.** Es un Órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores/as para la defensa de sus intereses.

Además, Madrid Salud realiza encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios de esta Carta.

6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los empleados/as municipales, al igual que para el resto de la ciudadanía, el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el

Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán **presentar** sugerencias y reclamaciones a través de:

- La página Web: www.madrid.es/contactar
- El Teléfono 010 Línea Madrid
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
- Cualquier Oficina de Registro
- La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, en persona o por correo postal. C/. Juan Esplandiú, 11 planta baja. 28007 MADRID
- El fax: 914.801.494
- Los centros que prestan los servicios

La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, que centraliza todas las Sugerencias y Reclamaciones presentadas, tramitará la contestación en tiempo y forma de acuerdo a los compromisos adquiridos en la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**.

7. Servicios Prestados

Los servicios que se relacionan a continuación tienen la misión de proteger la salud de los trabajadores/as, a través de actividades preventivas encaminadas a detectar los posibles problemas de salud derivados de los riesgos inherentes a los distintos puestos de trabajo, de acuerdo con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.

Se prestan por los profesionales de medicina y enfermería (Unidad Básica Sanitaria) con el soporte del personal auxiliar y administrativo correspondiente. Con carácter general, los exámenes de salud laboral se realizan de forma programada desde el Departamento de Salud Laboral en coordinación con los distintos departamentos a los que pertenecen los/las trabajadores/as, atendiendo a la **solicitud** expresa de éstos/as. En particular, el examen de salud extraordinario, que incluye la adaptación/cambio de puesto de trabajo por motivos de salud o por riesgo durante el embarazo o lactancia natural, se solicitará a la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales mediante instancia del trabajador/a presentada en cualquiera de las Oficinas de Registro o mediante escrito del responsable del departamento correspondiente.

1. Exámenes de salud laboral

Son exámenes médicos, periódicos, específicos, protocolizados, destinados a la detección precoz de alteraciones de la salud, la eventual relación con los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo y recomendación de una acción apropiada para proteger a los trabajadores.

Incluyen las siguientes actividades:

- Citar a los empleados y solicitar su consentimiento previo.
- Recibir e identificar al trabajador, recoger sus datos personales y asignarle la Unidad Básica Sanitaria correspondiente.
- Tomar muestras biológicas para su análisis en laboratorio.
- Cumplimentar y actualizar, conforme a los protocolos específicos, la historia clínico-laboral con las correspondientes exploraciones y pruebas complementarias, en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.
- Informar de los objetivos de la vigilancia de la salud y de los protocolos empleados.
- Emitir y enviar el informe clínico-laboral al trabajador/a.
- Emitir y enviar, en su caso, el informe de aptitud al trabajador/a y a la unidad administrativa a la que adscrito el trabajador.

2. Exámenes de salud extraordinarios

Son exámenes sanitarios, no periódicos, que se realizan a los trabajadores/as con el objeto de valorar las condiciones psicofísicas del trabajador y determinar la pertinencia del cambio o adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud. Estos exámenes se realizarán tras una ausencia prolongada por motivos de salud y/o ante la posibilidad de que el estado de salud del trabajador implique una adaptación o cambio de puesto de trabajo.

Incluyen las siguientes actividades:

- Recibir la solicitud del examen de salud extraordinario y/o de adaptación o cambio de puesto de trabajo
- Citar y solicitar consentimiento informado.
- Realizar la entrevista clínico laboral
- Valorar la aptitud psicofísica laboral.
- Solicitar la evaluación de riesgos si procede.
- Emitir y enviar informe de aptitud al trabajador y a la unidad administrativa correspondiente, para que en los casos en que proceda, se tomen las medidas oportunas para preservar la salud del trabajador, que puedan incluir la propuesta de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivo de salud.
- Enviar informe y copia de la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo a los órganos responsables de recursos humanos correspondientes.
- Reunión con los responsables de recursos humanos correspondientes para asesorar sobre el contenido del informe emitido.
- Informar a la Comisión Permanente del Comité de Seguridad y Salud.

- Elaborar, con el propósito de aumentar el conocimiento epidemiológico laboral, un informe anual con la relación de las causas que han originado a lo largo del año las adaptaciones o cambios de puesto de trabajo por motivos de salud, clasificadas de acuerdo con la Codificación Diagnóstica CIE9-MC, con la correspondiente distribución de frecuencias. Este informe se publica en ayre.

3. Exámenes de salud para la adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo laboral durante el embarazo o lactancia natural

Este servicio tiene por objeto evitar los riesgos que puedan afectar al embarazo o lactancia natural.

Incluye las siguientes actividades:

- Recibir la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo.
- Citar y solicitar consentimiento informado.
- Realizar la entrevista clínico laboral, identificar los riesgos del puesto de trabajo y solicitar a la trabajadora informe del servicio público de salud.
- De manera opcional, se podrá solicitar valoración a la Sección de Salud de la Mujer de la Unidad de Vigilancia de la Salud.
- Emitir informe de aptitud/riesgo con indicaciones de adaptación/cambio, enviando copia a la trabajadora, a los órganos responsables de recursos humanos correspondientes y a la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales.
- Cuando no sea posible la adaptación o cambio de puesto de trabajo, derivar a la trabajadora a la Mutua de Accidentes de Trabajo, entidad colaboradora de la Seguridad Social, para la oportuna valoración.
- Informar a la Comisión Permanente del Comité de Seguridad y Salud.

4. Reconocimientos médicos a los aspirantes a determinados puestos municipales

Este servicio tiene como objeto la realización de reconocimientos médicos a los aspirantes a plazas del Ayuntamiento de Madrid mediante oposición, conforme a los requisitos de la convocatoria.

Incluye las siguientes actividades:

- Recibir la comunicación del Tribunal Calificador que solicita el reconocimiento médico.
- Citar a los aspirantes.
- Recibir e identificar a los aspirantes.
- Realizar las correspondientes exploraciones y pruebas complementarias en función de las bases de las convocatorias de cada oposición.
- Elaborar el informe de apto/no apto para el Tribunal Calificador de la oposición.

5. Programas de vacunación

Este servicio tiene como objeto la vacunación relacionada con posibles riesgos asociados al puesto de trabajo.

Incluye las siguientes actividades:

- Informar al trabajador/a durante el examen de salud laboral de la conveniencia de la vacunación en función de los riesgos asociados a su puesto de trabajo.
- Administrar las vacunas correspondientes controlando los posibles efectos adversos.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud para completar la pauta de vacunaciones.
- Participar en la campaña de vacunación de la gripe estacional.

8. Compromisos de calidad

El Instituto de Salud Pública y los trabajadores/as municipales encargados de las actividades sanitarias preventivas y de protección de la salud se comprometen a cumplir estos compromisos con todos los trabajadores/as del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos, a medir periódicamente su evolución y cumplimiento con indicadores para hacer que día a día mejoren estos servicios.

1. Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, se garantizará la protección de la **intimidad**, de manera que, en la encuesta de satisfacción, el 85% de los encuestados valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10, y siendo el número de sugerencias y reclamaciones recibidas igual o menor del 5%.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de trabajadores/as satisfechos/as con el grado de intimidad percibida durante los exámenes de salud en un grado igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
- 1.2. Porcentaje de quejas o reclamaciones recibidas anualmente relativas a la falta de intimidad en los exámenes de salud.

2. El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un **trato** amable y cortés, de manera que el 80% valore el trato recibido al menos con un 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

- 2.1. Porcentaje de trabajadores/as que valoran el trato recibido durante el proceso de atención al menos con un 8.

3. Los profesionales que intervienen en el proceso de atención transmitirán, durante la realización de las actividades sanitarias, **confianza y seguridad**, de tal manera que al

menos el 80% de los trabajadores/as valoren la profesionalidad percibida con 7 puntos o más en una escala del 0 a 10.

Indicador asociado:

3.1. Porcentaje de trabajadores/as que puntúan con 7 puntos o más la profesionalidad percibida durante la realización de las actividades sanitarias.

4. Una vez realizado el examen de salud, al menos el 90% de los informes clínico-laborales se enviarán al trabajador/a en un **plazo** igual o inferior a 30 días naturales.

Indicador asociado:

4.1. Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.

5. Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, se realizará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un **plazo** igual o inferior a 10 días naturales.

Indicador asociado:

5.1. Porcentaje de trabajadores/as que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.

6. Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se realizará, en todos los casos, la entrevista clínico-laboral en un **plazo** igual o inferior a 5 días naturales.

Indicador asociado:

6.1. Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.

7. Todos los informes de adaptación/cambio de puesto por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se emitirán en un **plazo** igual o inferior a 15 días naturales, a partir del día siguiente a la primera entrevista con la trabajadora.

Indicador asociado:

7.1. Porcentaje de informes de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural, emitidos en un plazo de tiempo igual o inferior a 15 días naturales.

8. Madrid Salud recibirá y tramitará las **sugerencias y reclamaciones** presentadas en relación a los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la

Salud en el Trabajo, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de dichos servicios. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Indicadores asociados:

- 8.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación con los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo.
- 8.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas en 15 días o menos.
- 8.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 16 y 30 días.
- 8.4. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 31 y 90 días.

9. Datos de carácter complementario

Datos de localización y contacto

Unidad	Dirección	Teléfono	Medios de transporte	Horario Atención
Gerencia	c/ Juan Esplandiú, 11 28007 Madrid	914.801.334	Bus: 15, 215 Metro: Alcalde Sainz de Baranda y O'Donnell (Línea 6)	Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
Instituto de Salud Pública		914.801.338		
Instituto de Adicciones		914.803.567		
Servicios Administrativos		914.801.385		
Unidad de Comunicación		914.801.469		
Centro de Documentación		914.801.468		
Registro		914.800.545		
Oficina de Atención al Ciudadano		914.804.273		

Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales Departamento de Salud Laboral

- Dirección postal: C/ Francos Rodríguez, s/n (final) 28040 Madrid.
- Teléfonos de información: 915.883.176 (Recepción)
915.132.947 (Secretaría)
- Fax: 915.883.165
- Correos electrónicos: mspsaludlaboral@madrid.es
mspcondicionesempleo@madrid.es
mspvigilanciasalud@madrid.es
- <http://ayre.madrid.es>>ayre general>laboral>prevención de riesgos laborales.

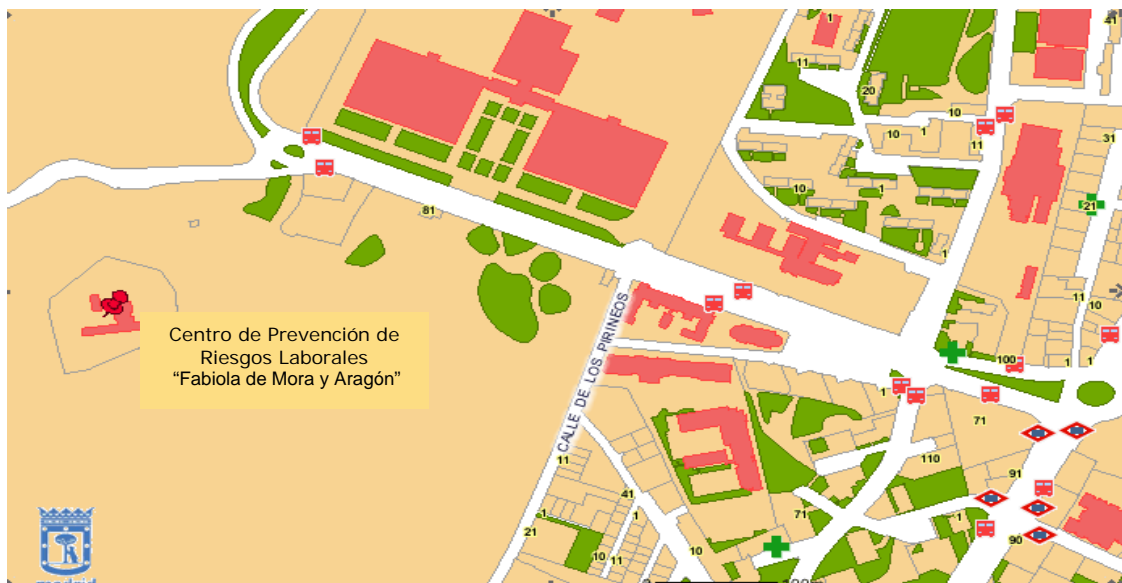
Horario

- Con carácter general, de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.
- En verano (del 15 de junio al 15 de septiembre): de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.
- Semana de San Isidro: de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.

Direcciones	Teléfonos	Medios de transporte	
			
Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales C/ Juan Esplandiú, 13 planta baja	915.132.935 915.132.936	Sainz de Baranda Líneas 6 y 9	15, 30, 56, 143, 156, 202 y 215
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales C/ Juan Esplandiú, 13 planta baja	915.886.077 915.132.839	Sainz de Baranda Líneas 6 y 9	15, 30, 56, 143, 156, 202 y 215
Centro de Prevención de Riesgos Laborales "Fabiola de Mora y Aragón" Departamento de Salud Laboral C/ Francos Rodríguez, s/n (final)	915.883.176 915.132.947	Francos Rodríguez Línea 7	44, 64, 82, 126, 127 y 132
Centro de Prevención de Riesgos Laborales "Fabiola de Mora y Aragón" Unidad de Condiciones de Empleo C/ Francos Rodríguez, s/n (final)	914.802.705	Francos Rodríguez Línea 7	44, 64, 82, 126, 127 y 132
Centro de Prevención de Riesgos Laborales "Fabiola de Mora y Aragón" Unidad de Vigilancia de la Salud C/ Francos Rodríguez, s/n (final)	915.883.169 915.883.178	Francos Rodríguez Línea 7	44, 64, 82, 126, 127 y 132
Centro de Especialidades Sección Salud Laboral de la Mujer	915.889.100 915.885.106	Manuel Becerra Líneas 6 y 2	1, 12, 21, 26, 43, 53, 56, 61, 74, 106, 210, 143, 148

C/ Montesa, 22		Lista Línea 4	y 156
----------------	--	---------------	-------

Plano de situación



Otros datos de interés

Además de los servicios específicos incluidos en el apartado 7 de esta Carta, el Departamento de Salud Laboral realiza otras actividades.

- Informes de síntesis de la historia clínica laboral, a petición de los trabajadores
- Convocatoria y participación en el Grupo de Trabajo, que se reúne con una periodicidad no superior a tres meses, trasladando al mismo los informes de adaptación/cambio por motivos de salud para su análisis y la toma de las decisiones que proceda.
- Asesoramiento en materia de salud laboral a los responsables de las distintas unidades.
- Reconocimiento de aptitud psicofísica a ciudadanos del municipio que hayan solicitado una licencia de actividad, conforme a lo establecido en la Ordenanza Reguladora de los Quioscos de Prensa de 2009.
- Asesoramiento a los tribunales municipales de oposición por turno de minusvalía en relación con personas con discapacidad que participen en el proceso, realizando en su caso los exámenes médicos y los correspondientes informes.
- Informes clínico-laborales para incluir en la documentación de un expediente disciplinario abierto a un trabajador.
- Asesoramiento en la valoración del grado de enfermedad del familiar del empleado municipal para la concesión de los permisos retribuidos.

Los exámenes de salud laboral se solicitarán al Departamento de Salud Laboral a través de la jefatura correspondiente. El reconocimiento médico extraordinario o la adaptación/cambio de puesto de trabajo por motivos de salud o por riesgo durante el embarazo y/o lactancia natural, se solicitará a la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales mediante instancia del trabajador/a depositada en cualquiera de las Oficinas de Registro de Ayuntamiento de Madrid, o mediante escrito del responsable del departamento correspondiente.

- . -