

AYUNTAMIENTO DE MADRID

38.-Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/28 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	DIANA RAMÓN CERRO	DRC

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

38.-Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo; Centro de Prevención de Riesgos Laborales "Fabiola de Mora y Aragón", sita en la C/Dehesa de la Villa, 1, 28040. Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo y contacto con personal de atención a través de teléfonos y correos electrónicos incluidos en folleto divulgativo

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid,

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=page%3A1&vgnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Se considera correcta su ubicación.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

En primer lugar, se envía correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios. Se obtiene primera respuesta primer día hábil:

De: Diana Ramon Cerro [mailto:Diana-ibz@hotmail.com]

Enviado el: viernes, 21 de septiembre de 2018 14:24

Para: MS - Departamento de Salud Laboral <mspsaludlaboral@madrid.es>; MS - Unidad de Condiciones de Empleo <mspcondicionesempleo@madrid.es>; MS - Unidad de Vigilancia de la Salud <mspvigilanciasalud@madrid.es>

Asunto: Consulta revisión médica puesto de Jardinero

Buenos días,

Mi marido trabaja en parques y jardines, como jardinero, es necesario realizar la revisión médica? Es obligatorio?

Muchas gracias

Diana

Foto 1. correo electrónico enviado

Se obtiene primera respuesta el primer día hábil:

AENOR

2000/0654/CDS/28

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2

De: MS - Departamento de Salud Laboral <msspsaludlaboral@madrid.es>

Fecha: 24 de septiembre de 2018, 10:23:54 CEST

Para: 'Diana Ramon Cerro' <Diana-ibz@hotmail.com>

Asunto: RE: Consulta revisión medica puesto de Jardinero

Buenos días,

En contestación a su email le informo que su marido, como trabajador del Ayuntamiento de Madrid, debe ponerse en contacto con su Servicio para solicitar el Reconocimiento Médico Periódico habitualmente de carácter voluntario, y con la periodicidad marcada por la Ley.

Atentamente,

Foto 2. correo electrónico recibido

Se obtiene segunda respuesta:

De: "Gamero Merino, Casimiro" <gameromc@madrid.es>

Fecha: 26 de septiembre de 2018, 9:59:32 CEST

Para: "'Diana-ibz@hotmail.com'" <Diana-ibz@hotmail.com>

Asunto: RE: Consulta revisión medica puesto de Jardinero

Buenos días

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que la vigilancia de la salud, "solo podrá llevarse a cabo cuando el trabajador preste su consentimiento".

De este carácter voluntario solo se exceptuarán, previo informe de los representantes de los trabajadores, los supuestos en los que la realización

de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para

verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas

relacionadas con la empresa, o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

Yo le recomendaría que se realizase el reconocimiento médico si ha pasado bastante tiempo desde el último que se realizó.

Atentamente

Casimiro Gamero Merino

Jefe Unidad de Condiciones de Empleo

Departamento de Salud Laboral

Madrid Salud

Tfno 914802706/05

Email: gameromc@madrid.es

De: Fermosel Sanchez, Mercedes **En nombre de** MS - Unidad de Condiciones de Empleo

Enviado el: miércoles, 26 de septiembre de 2018 9:16

Para: Gamero Merino, Casimiro <gameromc@madrid.es>

Asunto: RV: Consulta revisión médica puesto de Jardinero

Buenos días Casimiro, hemos recibido este correo en la Bandeja de la Unidad.

M^a de las Mercedes Femosel Sánchez
Tlno.: 915882175
femoselsm@madrid.es



Foto 3. Pantallazo correo electrónico recibido

Se realiza llamada telefónica al teléfono 915 883 176 en fecha 28/09/2018, solicitando información sobre el servicio de detección de cáncer de mama. Nos informan que hay que solicitar cita con el Ginecólogo en Montesa, nos dan dos números de teléfono 91 588 52 90 y 91 588 51 106. Trato amable.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

En este caso, no se puede comprobar directamente los Servicios anunciados, dado que no se llega a solicitar ninguna actuación.

Igualmente, respecto de los Compromisos, no se pueden comprobar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de la actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo, tanto por correo electrónico como por teléfono.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva la información recibida por el personal de atención con quien se ha contactado por correo electrónico, así como por teléfono.

4. Tiempos y plazos.

Los correos electrónicos enviados han sido contestados con gran rapidez, así como también la llamada telefónica.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal telefónica ha sido correcta y directa a la información solicitada, así como a los correos electrónicos enviados.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

AENOR

2000/0654/CDS/28	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No Aplica
DIRECCIÓN: No Aplica