



# SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE  
CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

AUTOR: MARÍA DEL MAR PÉREZ GALLEGO

TUTOR: MARÍA JOSÉ LÓPEZ JACOB

FECHA: 19/JUNIO/2015

MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

## **INDICE**

<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
4.1 OBJETIVOS GENERALES.....	5
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
<b>5. METODOLOGÍA EMPLEADA.....</b>	<b>5</b>
5.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD....	7
5.2. BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA SOBRE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN.....	8
5.3. ELABORACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	9
<b>6. RESULTADOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>12</b>
6.1. VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.....	12
6.2. LA PERSPECTIVA DEL TRABAJADOR SOBRE LA VIGILANCIA DE LA SALUD.....	25
6.2.1. Análisis de las preguntas y respuestas obtenidas.....	26
6.2.2. Beneficios de conocer las opiniones de los trabajadores.....	36
<b>7. DISCUSIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>42</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO I: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO MÉDICO ÁGUILAS SALUD (FISIOÁGUILAS) EN RELACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS</b>	

## 1. RESUMEN

La vigilancia de la salud se puede concretar como el conjunto de actuaciones sanitarias colectivas e individuales que se aplica a la población trabajadora con la finalidad de evaluar, controlar y hacer un seguimiento de su estado de salud, con el fin de detectar signos de enfermedades derivadas del trabajo y tomar medidas para reducir la probabilidad de daños o alteraciones de la salud.

El objetivo de esta revisión es determinar la percepción que tienen los trabajadores con relación a la calidad de los servicios ofrecidos durante la realización de los reconocimientos médicos de empresa y en qué medida, según su percepción, se acercan a los objetivos que plantea la normativa aplicable.

La utilidad de realizar encuestas de satisfacción a los trabajadores es valorar el servicio prestado, desde la perspectiva del cliente y aportar datos para la mejora del mismo.

En la actualidad, se detecta, por parte de los trabajadores, una cierta sensación de “insatisfacción” por el contenido de los reconocimientos médicos laborales.

Mejorar la comunicación entre el profesional sanitario y el trabajador, así como la información, finalidad y objetivos de los reconocimientos médicos, refieren una mayor satisfacción en lo que al contenido de los exámenes de salud se refiere.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Prevención de Riesgos Laborales vivió un gran impulso con la creación de la ley 31/1995 de 8 de Noviembre, la *Ley de Prevención de Riesgos Laborales*, marcando así un antes y un después en el desarrollo e implantación de actividades y medidas para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Esta ley define la prevención de riesgos laborales como *“aquel conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”*.

La prevención de riesgos laborales se trabaja desde cuatro disciplinas, que coordinan sus actividades para realizar una prevención de riesgos laborales **integral e integrada**.

El Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/97) por el que se desarrolla la LPRL, agrupa las actividades dirigidas a evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo en: Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Medicina del trabajo.

La *vigilancia de la salud* es uno de los instrumentos que utiliza la Medicina del Trabajo para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de la población trabajadora. Como tal es una técnica complementaria de las correspondientes

a las disciplinas de Seguridad, Higiene y Ergonomía/ Psicología y tiene por objetivo conocer el estado de salud de los individuos y de los colectivos y extraer conclusiones para orientar la prevención. La vigilancia de la salud no tiene pues sentido como instrumento aislado de prevención: ha de integrarse en el plan de prevención global de la empresa.

El término “vigilancia de la salud” engloba una serie de técnicas con objetivos y metodologías distintas.

Existen dos tipos de objetivos: los individuales y los colectivos. Los primeros están relacionados con la persona “vigilada” (reconocimientos médicos, accidentes de trabajo o enfermedades profesionales) y los segundos con el grupo de trabajadores (encuestas de salud, estudios de absentismo). Aunque en la práctica se les ha de conceder la misma importancia, la utilidad de cada uno de ellos en el terreno de la prevención es distinta.

Tres son los principales objetivos de la *vigilancia de la salud a nivel individual*:

- la detección precoz de las repercusiones de las condiciones de trabajo sobre la salud
- la identificación de los trabajadores especialmente sensibles a ciertos riesgos
- la adaptación de la tarea al individuo.

En cuanto a los objetivos de la *vigilancia de la salud colectiva*, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el grupo de trabajadores permite valorar el estado de salud de la empresa, haciendo posible establecer las prioridades de actuación en materia de prevención de riesgos en la empresa, motivar la revisión de las actuaciones preventivas en función de la aparición de daños en la población trabajadora y evaluar la eficacia del plan de prevención de riesgos laborales a través de la evolución del estado de salud del colectivo de trabajadores (INSHT, NTP 959).

La Vigilancia de la Salud no es sólo el Reconocimiento Médico, quizás la parte más visible desde la perspectiva del trabajador, sino que al margen de las actividades clínicas se desarrollan una serie de actuaciones en cuanto a: Programación y planificación, Análisis estadístico y Memoria anual. Además, durante el reconocimiento médico habitualmente se desarrollan otras actividades de tipo preventivo, como las vacunaciones o información y consejos de salud adaptados a las necesidades del trabajador.

El Reconocimiento Médico consta de varias partes:

- Una entrevista clínico-laboral: para obtener los datos de antecedentes personales, familiares, hábitos personales, historia laboral, y los riesgos principales del puesto de trabajo.
- Una exploración física, general del estado de salud, y particular en referencia a los protocolos específicos en función del puesto de trabajo.
- Pruebas complementarias en función de los protocolos, la exploración física y el criterio médico, como analíticas de sangre, audiometrías, etc.

Tanto la normativa como los códigos deontológicos del personal sanitario establecen que se debe garantizar siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad del trabajador/a y a la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud, no pudiendo ser usados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador/a.

## SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

El resultado del mismo será tratado de forma estrictamente confidencial, limitándose su acceso al personal médico que lleve a cabo la Vigilancia de la Salud y a las autoridades sanitarias, de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y velando por el cumplimiento de las previsiones de la Ley Orgánica de Protección de Datos, sin que pueda facilitarse al empresario o a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador/a.

Los trabajadores que acuden a los servicios de prevención esperan contar con servicios médicos accesibles, poder disponer de una atención de calidad, un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo.

También espera contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y de enfermería sobre los objetivos del examen y la relación del mismo con los riesgos laborales que presenten; recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, realización óptima del proceso de la atención; así como ausencia de complicaciones como consecuencia de la misma.

Es por ello que, valorar el grado de satisfacción de los trabajadores realizando periódicamente encuestas de satisfacción para conocer su opinión sobre los servicios prestados, permitirán mejorar la actividad para alinear los servicios a las expectativas de los usuarios y alcanzar mayores cuotas de calidad.

Medir si la atención brindada durante el examen médico satisface sus expectativas con respeto, rapidez, orientación y dominio del tema, si el grado de información recibida fue de utilidad para el usuario en cuanto a identificación de riesgos a los que se exponen, considerando no sólo la presencia del riesgo, sino también su valoración, o medir la satisfacción general con el servicio prestado; son algunos de los resultados que podemos obtener de las encuestas de satisfacción a los trabajadores.

Mediante la recolección y análisis de algunos de estos datos, se realizan acciones de mejora en cuanto a las variables evaluadas que obtuvieron menor calificación.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La elaboración y desarrollo de este proyecto, tiene por objeto la aplicación de los contenidos aprendidos en el Master de la Prevención de Riesgos Laborales y estará especialmente orientado a tratar la Vigilancia de la Salud. Así, los temas a tratar en esta memoria serán:

- Características de la Vigilancia de la salud.
- Reconocimientos médicos. Exámenes de salud.
- Cuestionarios de satisfacción de la salud: qué mide, qué opinan los trabajadores, qué añadirían...

Este proyecto constará de dos partes diferenciadas, una primera en la que se expondrá la revisión bibliográfica llevada a cabo sobre estudios de satisfacción publicados y, una segunda, que se basará en un estudio piloto llevado a cabo a 50 trabajadores tras ser sometidos a exámenes de salud y responder a una encuesta sobre la satisfacción de los servicios prestados.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVOS GENERALES**

El objetivo principal de este proyecto es proponer una herramienta que, en forma de encuesta, permita determinar cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores una vez que han sido sometidos a sus correspondientes exámenes de salud y cuáles son las acciones de mejora que deben llevarse a cabo tras esta evaluación.

Más concretamente, se pretende conseguir un instrumento válido para determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos durante la realización de los exámenes de salud, que sirva para tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de estos servicios.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Como objetivos específicos de este proyecto podríamos destacar:

- Identificar los intereses y necesidades del usuario en relación con la vigilancia individual de la salud (Reconocimiento Médico).
- Valorar la percepción de los trabajadores en relación con la información aportada por el personal sanitario.
- Calidad de la información y consejos que recibe el usuario sobre temas de prevención de riesgos laborales y los servicios que presta.
- Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

## **5.- METODOLOGÍA EMPLEADA**

Este proyecto se ha llevado a cabo en dos grandes fases:

- a) Una primera fase de **revisión bibliográfica**, que se ha dividido a su vez en tres subfases de búsqueda:
  - Fase de localización y selección de estudios sobre los conceptos de calidad y buenas prácticas aplicados a la función preventiva.
  - Búsqueda de artículos sobre la percepción de los trabajadores en relación con la vigilancia de la salud y su satisfacción con los exámenes de salud.
  - Se completa la búsqueda con la selección de cuestionarios de satisfacción de la vigilancia de la salud.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

- b) Una segunda fase en la que se elabora y aplica a 50 trabajadores un **cuestionario de satisfacción** y se muestran los resultados.

El primer paso de esta revisión bibliográfica se desarrolló mediante la búsqueda sistemática en MEDLINE utilizando la combinación de distintos términos como: Health Survey, Occupational Health, Effectiveness, Medical Examination, Quality y Evaluation. Se ha utilizado principalmente MEDLINE por ser la base de datos relacionada con la salud más amplia que existe. Además se han consultado otras bases de datos como son: SCIELO, CUIDEN, CIEMAT y UCM.

Se han revisado algunas de las monografías y libros esenciales relacionados con aspectos de la Vigilancia de la salud y la Prevención de Riesgos Laborales como:

- La formación de los sanitarios en el nuevo escenario de la prevención de riesgos laborales. Autores (p.o. de firma): Martínez Jarreta, B. Libro: SESLAP. Zaragoza: Los Fueros, Artes Gráficas, 2001:167-169.
- Secreto Profesional y la Vigilancia de la Salud en el Lugar del trabajo. Autores (p.o. de firma): Nievas, P., Martínez Jarreta, B., Libro: La Bioética, Diálogo Verdadero. Asociación de Bioética Fundamental y Clínica (ed) Madrid: Gráficas Lormo, 2002: 343-347.
- Guidelines on quality management in multidisciplinary occupational health services. Westerholm P, Baranski B, Bilthoven, WHO European Centre for Environment and health; 1999. Servicios de Salud en el Trabajo. Fedotov IA, Saux M, Rantanen J. En: Stellman JM.(ed) Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. OIT. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998 (pp.16.1-16.67).
- Vigilancia epidemiológica en salud. Epidemiological surveillance on health. Dra. Carmen García Pérez; Dr. Pedro Alfonso Aguilar. Revista Archivo Médico de Camagüey, versión ISSN 1025-0255. Amc vol. 17 no. 6 Camagüey nov.-dic. 2013.
- Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de la Atención. Donabedian, A. Salud Pública de México, 35:1. (1993)
- La anatomía de la satisfacción del paciente. Serrano, R; Loriente-Arin, N. Salud pública Méx, vol.50, n.2, pp. 162-172 (2008).

A partir de las citas bibliográficas contenidas en estas publicaciones se han recuperado diversos artículos relevantes que se han contrastado en Medline.

Los criterios de inclusión y exclusión empleados para seleccionar las publicaciones consideradas como relevantes para la búsqueda han sido:

- ✓ El período de tiempo se ha limitado a los años 1990-2014.
- ✓ Deben incluir algún aspecto relacionado con la evaluación de los servicios de prevención.
- ✓ No se han incluido artículos donde se estudia la gestión de los servicios de salud y la seguridad del trabajo por parte de la empresa.
- ✓ Se incluyen todos los artículos referentes a la satisfacción de los usuarios/clientes.
- ✓ Se incluyen todos los artículos sobre vigilancia de la salud de los trabajadores.
- ✓ Se incluyen también aquellos artículos relacionados con la calidad de los exámenes de salud y sus objetivos.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

La exhaustividad de la búsqueda se ha completado revisando la bibliografía relevante citada en los artículos seleccionados y realizando búsquedas cruzadas con otros términos o palabras clave en búsqueda libre y combinaciones de ellas.

También se ha realizado una búsqueda libre con el buscador Google introduciendo como criterios de búsqueda las palabras clave descritas anteriormente así como los autores relevantes identificados en el proceso de revisión de los artículos científicos pertinentes.

La búsqueda en las Bases de Datos electrónicas se ha completado con una búsqueda manual a partir de las listas de referencias de los artículos seleccionados. En la búsqueda manual se han tenido en cuenta los estudios publicados con posterioridad al año 2000.

### **5.1.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD**

De los 31 artículos preseleccionados provenientes de la búsqueda en las bases de datos científicas, y tras la lectura inicial de los resúmenes de los mismos, se han considerado como relevantes para este proyecto 25 de ellos.

Se realizó una segunda etapa en la que se evaluó el texto íntegro de estos 25 artículos porque cumplían los criterios de inclusión.

Tras analizar el texto íntegro de los 25 artículos, únicamente 11 cumplían todos los criterios de inclusión y además presentaban un nivel de calidad aceptable.

No se incluyen en esta selección de artículos la búsqueda de cuestionarios de satisfacción a los trabajadores y usuarios de los servicios de prevención.

A continuación se presenta una tabla donde aparecen los resultados finales de la búsqueda con los 11 artículos considerados como relevantes para la realización de este proyecto y sus principales objetivos.

<b>AUTOR</b>	<b>TITULO</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Instituto Nacional de Salud. (2012)	Informe Encuestas de Satisfacción al usuario. Trimestre 2012.	Percepción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de salud.
Héctor Aguirre-Gas, M.C. (1990)	Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas.	Adecuada relación entre la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios médicos.
Donabedian, A. (1993)	Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de la Atención.	Revisión de los métodos usados en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud en el trabajo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

AUTOR	TITULO	OBJETIVOS
Verbeek, JH. (2001)	Consumer satisfaction with occupational health services: should it be measured.	Medición de la satisfacción del consumidor en los servicios de salud en el trabajo.
Verbeek, JH. (2005)	Patient satisfaction with occupational health physicians, development of a questionnaire.	Desarrollar un cuestionario para medir aspectos específicos de la satisfacción de los pacientes.
Serrano, R.; Loriente-Arin, N. (2008)	La anatomía de la satisfacción del paciente.	Medir aspectos específicos de la satisfacción de los pacientes.
Pransky, G.; Benjamin, K.; Dembe, AE. (2001)	Performance and quality measurement in occupational health services: current status and agenda for further research.	Evaluación de la calidad del cuidado médico de los trabajadores con problemas de salud de origen laboral.
Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2001)	La Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo. Guía para una intervención sindical.	Relación de las condiciones de los puestos de trabajo con el bienestar y la salud de los trabajadores, la familia y el conjunto de la sociedad.
Administración de la Comunidad Foral de Navarra. (2006)	Vigilancia de la Salud de los trabajadores. Manual de procedimientos.	Procedimiento para realizar una adecuada Vigilancia de la salud a los trabajadores.
Alfonso A. Calera; Rebeca Torada. (2001)	El libro del delegado/a sindical. Vigilancia de la salud.	Organización en la realización de los reconocimientos médicos, condiciones y finalidad de los mismos.
Roncal, Alexis. (2013)	Prevención de Riesgos laborales en las empresas: análisis de las actividades y percepciones de los delegados de Prevención en España.	Recogida de opiniones de los trabajadores realizada por los Delegados de Prevención sobre los objetivos deseables en Prevención de Riesgos Laborales.

## **5.2.- BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA SOBRE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN**

Para la **segunda fase** de este proyecto se ha llevado a cabo una **búsqueda de estudios** que valoran la percepción de los trabajadores en relación con la Vigilancia de la Salud. Esta búsqueda se complementa con la **localización de cuestionarios específicos** sobre satisfacción y percepción de los trabajadores en relación con la calidad de los servicios sanitarios que han recibido y la relación de los contenidos de la Vigilancia de la Salud con los puestos de trabajo que ocupan.

## SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

Las dimensiones empleadas para esta búsqueda se han basado en:

- Percepción de los trabajadores sobre la Vigilancia de la salud.
- Cuestionarios de satisfacción de la salud.
- Dimensiones que miden los cuestionarios de satisfacción.
- Opinión de los trabajadores sobre la relación entre Vigilancia de la Salud y el puesto de trabajo que ocupan.
- Valoración del cumplimiento de la normativa aplicable.
- Propuestas de mejora.

Es, en esta fase de la búsqueda, cuando se ha incluido la selección de artículos referidos a cuestionarios de satisfacción a los trabajadores y usuarios de los servicios de prevención.

De 13 estudios seleccionados previamente para la elaboración de la encuesta empleada en este proyecto, finalmente se han considerado como relevantes 7 de ellos.

Dentro de estos 7 estudios seleccionados, 4 de ellos se corresponden con propuestas de cuestionarios, los 3 restantes son estudios e informes concluyentes en relación a este tema.

### Propuesta de cuestionarios

- Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención Unimat.
- Encuesta de satisfacción a los usuarios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva.
- Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Sevilla.
- Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención y Salud Laboral de la Excma. Diputación Provincial de Cádiz.

### Informes y Estudios concluyentes

- Encuesta Telefónica de satisfacción usuaria con la Superintendencia de Salud. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Concepción. Abril 2011.
- Informe sobre encuesta de satisfacción al usuario. Instituto Nacional de Salud. Tercer trimestre 2012.
- Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. 2009.

### **5.3.- ELABORACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Finalmente, para completar este trabajo, se ha realizado un **estudio de carácter cuantitativo** mediante la elaboración de una **encuesta de satisfacción** y la aplicación de una primera versión con el fin de recoger las opiniones sobre las percepciones y expectativas de los trabajadores respecto a la Vigilancia de la Salud individual, así como sus propuestas de mejora en relación a los exámenes de salud y su relación con el puesto de trabajo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

El estudio ha sido realizado en un Centro Médico de la localidad de Águilas, que se encuentra concertado con algunos Servicios de Prevención. Son éstos los encargados de solicitar al Centro Médico la realización de los exámenes de salud a los trabajadores de diferentes empresas a las que prestan sus servicios.

Se informó a 76 trabajadores que acudieron al centro para su reconocimiento médico durante el periodo del 20 de Abril al 5 de Mayo de 2015 sobre el objetivo de la encuesta de opinión sobre los servicios prestados y sus contenidos. Tras la finalización de los exámenes de salud se les ofreció que contestaran a la encuesta de satisfacción elaborada para este proyecto (ANEXO I), de forma voluntaria.

De los 76 trabajadores informados, finalmente colaboraron 50 de ellos.

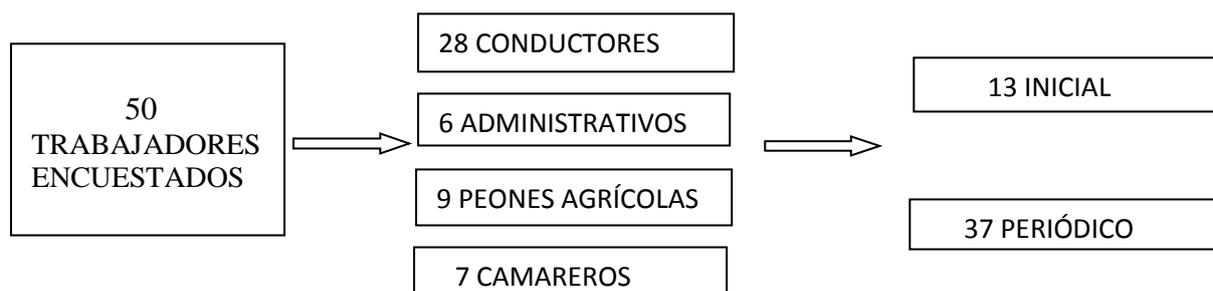
Los puestos de trabajo de estos 50 trabajadores eran los siguientes:

- 28 conductores (transporte de mercancías en ámbito nacional e internacional)
- 6 administrativos (encargados de la documentación y gestión de la empresa)
- 9 peones agrícolas (trabajos en invernaderos, plantaciones de árboles,...)
- 7 camareros (trabajadores de hostelería de reciente incorporación)

De estos 50 trabajadores:

- 13 se sometieron a un reconocimiento médico inicial por nueva incorporación a sus empresas.
- Los 37 restantes se sometieron a un reconocimiento médico periódico.

Todos los trabajadores se realizaron los exámenes de salud de manera voluntaria, sometiéndose a las pruebas específicas y complementarias necesarias correspondientes al puesto de trabajo que ocupan según indicaciones del Servicio de Prevención.



Las preguntas de las que consta esta encuesta han sido elaboradas de forma específica con el objetivo de valorar el grado de satisfacción y la percepción de los usuarios sobre la relación de la Vigilancia de la Salud que se les realiza con los riesgos presentes en los puestos de trabajo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

A la hora de elaborar las cuestiones, se ha enfocado la encuesta en dos aspectos diferenciados:

1.- Por un lado, se pregunta a los trabajadores sobre aspectos globales relacionados con los reconocimientos médicos (atención que recibe en el centro, atención que recibe por parte de los profesionales, opiniones acerca de las instalaciones y su acceso...), son las cuestiones 1-6. Estas cuestiones son comunes en la mayoría de las encuestas revisadas, ya que; no tratan aspectos concretos de la Vigilancia de la Salud pero son importantes a la hora de mejorar la calidad de los servicios prestados.

1. Atención recibida a su llegada. Recepción.
2. Tiempos de espera y horario.
3. Atención prestada por el personal médico.
4. Atención prestada por el personal de enfermería.
5. Comodidad y confort de las instalaciones.
6. Accesibilidad (tiempo desde el domicilio/o trabajo).

2.- Las cuestiones 7-12 están especialmente enfocadas en la relación que la Vigilancia de la salud guarda con los riesgos laborales.

Es un objetivo fundamental del cuestionario recoger aspectos enfocados a:

- La especificidad de la vigilancia en relación a los riesgos.
- La utilidad de los resultados para la prevención.
- Información individual de los trabajadores: en relación a los objetivos del examen de salud y los resultados obtenidos.
- Daños que presentan los trabajadores como consecuencia del trabajo.

7. Información recibida sobre los objetivos de este examen de salud y las pruebas que lo integran.
8. Relación entre el reconocimiento y las pruebas que le han realizado con los riesgos laborales que usted tiene.
9. Relación entre el reconocimiento y los problemas de salud/molestias que usted pueda tener por motivo del trabajo.
10. Calidad de la información médica que ha recibido.
11. Utilidad de la información médica/consejos para la prevención de riesgos laborales.
12. Confianza respecto a la confidencialidad en el tratamiento de sus datos de salud.

3.- Se añade un ítem de valoración general que corresponde a la cuestión 13.

13. Grado de satisfacción global.

Se ha utilizado la siguiente escala para todas las preguntas: 0= NADA SATISFECHO; 1= POCO SATISFECHO; 2= SATISFECHO; 3= BASTANTE SATISFECHO; 4= MUY SATISFECHO.

## **6.-RESULTADOS DEL PROYECTO**

Se desarrolla a continuación una síntesis de toda la información práctica relevante obtenida a lo largo de todo el proceso de revisión y de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los trabajadores sometidos a exámenes de salud.

### **6.1.- VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES**

La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, regula el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (art. 14 LPRL).

Establece los principios generales relativos a la prevención de riesgos laborales, y entre ellos, desarrolla el derecho de los trabajadores/as a la vigilancia de la salud.

La Vigilancia de la salud permite valorar si los riesgos a los que los trabajadores están expuestos tienen relación con la aparición de una enfermedad, con el fin de plantearse qué cambios hay que hacer sobre las condiciones de trabajo.

En Prevención de Riesgos Laborales, la Vigilancia de la Salud consiste en un conjunto de actuaciones que persiguen conocer el estado de salud de los individuos y de los colectivos y extraer conclusiones para orientar la prevención.

La Vigilancia de la Salud de los trabajadores/as es una actividad preventiva destinada a proteger la salud de los trabajadores, porque permite identificar fallos en el plan de prevención de la empresa. Vigilar la salud de los trabajadores/as significa estar atentos para evitar que ésta se vea dañada por las condiciones de trabajo.

Esta vigilancia puede llevarse a cabo mediante la realización de reconocimientos médicos o exámenes de salud (medidas individuales), pero también hay otras formas posibles como encuestas de salud, estudios de absentismo, estadísticas de accidentes,... (medidas colectivas). Todo lo que aporte información sobre la Vigilancia de la salud de los trabajadores/as puede convertirse en un instrumento de vigilancia.

La detección precoz de alteraciones o enfermedades es el objetivo específico de la Vigilancia de la salud. Esto es lo que dispara la señal de alarma.

Si se detecta una alteración, por pequeña que sea, significa que la prevención no ha funcionado del todo bien, puesto que ya se ha producido el daño. La detección precoz permite, además, darse cuenta a tiempo de que algo va mal en materia de prevención. El mejor indicador de que la prevención funciona es la ausencia de daños a la salud. Si estos aparecen a pesar de haber tomado medidas de control del riesgo, es que lo que se ha hecho no es suficiente.

Por otra parte, no siempre se conocen todos los efectos de la exposición al riesgo. Es más, a veces no se toma conciencia de que una determinada situación representa un riesgo hasta que no se empiezan a detectar daños.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

Es importante, por tanto, estar atentos a los indicadores de salud y no considerar la Vigilancia de la Salud sólo como una actividad de control.

La Medicina del Trabajo es la disciplina preventiva que tiene por objetivos la promoción de la salud, la prevención de la pérdida de ésta, la curación de enfermedades derivadas del trabajo y su rehabilitación.

Para alcanzar estos objetivos la Medicina del Trabajo emplea diversas técnicas entre las que se encuentra la VIGILANCIA DE LA SALUD.

Para que el empresario pueda desarrollar la obligación de protección de la salud de sus trabajadores/as recibirá el asesoramiento y apoyo técnico de los Servicios de Prevención.

El Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, establece los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los Servicios de Prevención, regula los requisitos técnicos y condiciones mínimas exigidas a los servicios sanitarios de los Servicios de Prevención para su autorización y calidad de funcionamiento.

Este Real Decreto pretende mejorar la calidad de la actividad sanitaria realizada por los Servicios de Prevención potenciando, principalmente la Vigilancia colectiva de la Salud.

A los efectos previstos en esta norma, se entenderá por servicio sanitario de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales la Unidad preventivo-asistencial que bajo responsabilidad de un especialista en Medicina del Trabajo o diplomado en medicina de empresa, desarrollan las funciones de Vigilancia de la Salud de los trabajadores reguladas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo (art. 1. RD 483/2011).

Las actividades sanitarias de Vigilancia de la salud de los Servicios de Prevención vienen reguladas por el artículo 3 de este Real Decreto (“Acuerdo de Criterios Básicos sobre la Organización de Recursos para Desarrollar la Actividad Sanitaria de los Servicios de Prevención. 3ª Edición. 2007”):

a) Actuación coordinada de las disciplinas

- Diseño preventivo de puestos de trabajo
- Identificación y evaluación de riesgos
- Plan de prevención
- Formación de trabajadores/as

El Servicio de Prevención está compuesto por diversas especialidades y disciplinas, manteniendo la especificidad propia de cada una de ellas en sus líneas de actuación. Es esencial la máxima coordinación entre todas ellas en la planificación, implantación y evaluación de las actividades preventivas, debiendo la actividad preventiva en su conjunto tener un carácter multidisciplinar e interdisciplinar

b) Vigilancia de la salud

- Individual: exámenes de salud, indicadores biológicos,...
- Colectiva: encuestas de salud, investigación de daños, indicadores de salud, estudios de absentismo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

La vigilancia colectiva de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos a los que están expuestos, elaborando y disponiendo de indicadores de dicha actividad, se refiere a la recopilación de datos sobre los daños derivados del trabajo en la población activa (de cualquier ámbito geográfico, empresa o grupo de trabajadores que el servicio sanitario del servicio de prevención tiene asignado) para realizar análisis epidemiológicos que permitan conocer:

- los efectos de los riesgos laborales en poblaciones determinadas (su frecuencia, gravedad y tendencias de mortalidad y morbilidad)
- la relación causa-efecto entre los riesgos laborales y los problemas de salud derivados de la exposición a ellos
- las actividades de prevención que hay que llevar a cabo y su priorización (por ejemplo, en función de su frecuencia y su gravedad)
- la efectividad de dichas medidas preventivas.

c) Atención de urgencia: primeros auxilios

La asistencia de primeros auxilios y la atención de urgencia del servicio sanitario del Servicio de Prevención, se encuentra condicionada por la presencia física del profesional sanitario en el centro de trabajo. Esta circunstancia se debe tener en cuenta a la hora de prever los mecanismos de prestación de los primeros auxilios y planes de emergencia en las empresas de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Por ello aun cuando dichos planes de prestación de primeros auxilios prevean la presencia de los profesionales sanitarios en el centro de trabajo es necesario contar con mecanismos alternativos de prestación de estos primeros auxilios para cuando, por diversas razones, no se encuentran físicamente en el centro de trabajo dichos profesionales en el momento de ser necesaria la prestación de dicha asistencia.

d) Promoción de la salud laboral:

- Individual: consejo sanitario, inmunizaciones
- Colectiva: programas sanitarios, asesoramiento sanitario

El artículo 37.3 bis del RSP establece que la Vigilancia de la salud debe realizarse en los siguientes casos:

- VIGILANCIA DE LA SALUD INICIAL

Cuando un trabajador/a se incorpora a una empresa o se le asignan tareas distintas a las que venía realizando con anterioridad y que tienen nuevos riesgos para la salud, aunque esté dentro de la misma empresa, se debe garantizar la vigilancia de la salud.

La finalidad de estos exámenes de salud es conocer el estado de salud inicial del trabajador y poder determinar en los exámenes posteriores si su estado de salud ha cambiado.

#### -VIGILANCIA DE LA SALUD PERIÓDICA

La Vigilancia de la Salud debe realizarse a intervalos periódicos de tiempo. Con estos exámenes de salud se permite valorar la evolución de la salud del trabajador y su posible relación con las condiciones de trabajo que le rodean.

Dependiendo del tipo de riesgo al que se expone el trabajador, el nivel de exposición y las propias características de la persona pueden establecerse distintos períodos para la realización de estos exámenes (según protocolo específico).

#### - VIGILANCIA DE LA SALUD POR AUSENCIA PROLONGADA POR MOTIVOS DE SALUD

Cuando un trabajador reanude su actividad laboral tras un tiempo prolongado de ausencia por motivos de salud (baja médica,...) se debe efectuar la Vigilancia de la Salud.

Estos exámenes de salud van destinados a descubrir los posibles orígenes profesionales del daño y tener orientaciones para recomendar una actividad apropiada que proteja a estos trabajadores o adaptar el puesto de trabajo a las posibles alteraciones de la salud que tengan.

#### - VIGILANCIA DE LA SALUD POR DAÑOS

En este caso se solicita al Servicio de Prevención la realización de la Vigilancia de la salud cuando aparecen daños relacionados con el trabajo, bien sea por accidente o por otro problema de salud. La empresa solicita actuaciones a demanda para prevenir las consecuencias de los daños que puedan derivarse de la realización del trabajo.

En todos los casos la Vigilancia de la salud debe realizarse cumpliendo las características reguladas en el art. 22 de la LPRL y que se exponen a continuación.

#### **CARACTERÍSTICAS DE LA VIGILANCIA DE LA SALUD**

1.- Garantizada por la empresa: el empresario debe garantizar a sus trabajadores/as la vigilancia periódica de la salud. La LPRL establece que la Vigilancia de la salud es un derecho de los trabajadores y una obligación del empresario.

2.- Voluntaria: la Vigilancia de la salud es voluntaria para los trabajadores/as y sólo podrá llevarse a cabo cuando la persona preste su consentimiento.

Hay tres situaciones excepcionales en las que la vigilancia pasa a ser obligatoria para el trabajador:

-Cuando la realización del reconocimiento médico sea imprescindible para evaluar las repercusiones de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores/as.

-Cuando sea imprescindible para verificar si el estado de salud del trabajador/a puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para terceros.

-Cuando sea establecido por una disposición legal relacionada con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

La empresa deberá informar a los trabajadores/as por escrito si su puesto de trabajo se acoge a alguna de estas tres excepciones en las que el reconocimiento médico es obligatorio. Sólo en esos casos el trabajador/a tiene la obligación de someterse a los exámenes de salud. En el resto será siempre VOLUNTARIO.

3.- Específica: la vigilancia se diseñará en función de los riesgos a los que está sometida la persona trabajadora en el lugar de trabajo. Se deben tener en cuenta, además, las condiciones individuales de cada trabajador/a (trabajadores sensibles a determinados riesgos).

Hay que tener una idea de qué alteraciones cabe esperar en unas determinadas condiciones de trabajo y concentrarse en ellas de manera especial. Por ello hablamos de reconocimientos médicos específicos.

4.- Proporcional al riesgo: las pruebas que se realicen deben ser aquellas que causen las menores molestias al trabajador/a.

5.- No discriminatoria: los datos relativos a la Vigilancia de la Salud no podrán usarse con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador/a.

6.- Prolongada: cuando la naturaleza de los riesgos lo hagan necesario, se prolongará la Vigilancia de la Salud más allá de la finalización de la relación laboral y, será el Sistema Nacional de Salud quien se ocupará de los reconocimientos post-ocupacionales.

7.- Personal sanitario profesional y competente: las actividades de vigilancia y control de la salud las llevará a cabo personal sanitario con competencia técnica, formación y capacitación acreditada. Según el artículo 37 del RSP, la Unidad Básica de Salud de un Servicio de Prevención estará formada por un Médico especialista en Medicina del Trabajo y un ATS/DUE de empresa. El número de Unidades Básicas será el adecuado al número de trabajadores a vigilar.

8.- Gratuita para el trabajador: el artículo 14.5 de la LPRL, refleja que el coste económico de cualquier medida relativa a la seguridad y salud en el trabajo no recaerá sobre el trabajador/a.

9.- Documentación: según se indica en el artículo 23 de la LPRL, los resultados de los controles de salud a los trabajadores/as deberán estar documentados, así como las conclusiones de los mismos. Esta documentación estará a disposición de la Autoridad Laboral.

10.- Información individual a los trabajadores/as: los resultados de los exámenes de salud se comunicarán a cada trabajador de forma individual. Estos informes son confidenciales y la empresa no puede tener acceso a ellos.

11.- Confidencialidad: la vigilancia se llevará a cabo respetando el derecho a la intimidad y dignidad de la persona. El acceso a la información médica de carácter personal se limitará al personal médico, al propio trabajador y a las autoridades sanitarias competentes. No se podrá facilitar esta información a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador afectado.

## **RELACIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD-EVALUACIÓN DE RIESGOS**

La Vigilancia de la Salud debe integrarse en el Plan de Prevención de la empresa, no podemos considerarla como un instrumento aislado de prevención.

Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en sus puestos de trabajo quedan recogidos en la Evaluación de Riesgos de la empresa. Es por ello que la Vigilancia de la Salud debe ser específica para poder controlar los daños derivados de las condiciones de trabajo que supongan riesgos para los trabajadores/as.

La Evaluación de Riesgos es un documento que recoge la identificación y valoración de los riesgos presentes en cada puesto de trabajo y, esta información, será la que permita diseñar la Vigilancia de la Salud. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todos los empresarios a realizar esta evaluación de riesgos.

Para llevar a cabo una eficaz Vigilancia de la Salud, debemos tener una buena Evaluación de Riesgos, donde se tengan en cuenta todos los factores de riesgo y todas las tareas que se desempeñan en cada puesto de trabajo, así como las características personales de cada trabajador/a.

Siempre que aparezcan daños en la salud de los trabajadores causados por el trabajo se debe revisar la evaluación de riesgos y serán estos daños los que reflejarán si las actividades de prevención han sido insuficientes o inadecuadas (art. 16.2 LPRL y art. 6 RSP).

## **RECONOCIMIENTOS MÉDICOS Y PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE VIGILANCIA DE LA SALUD**

La realización de reconocimientos médicos permite observar y analizar distintos aspectos del trabajador/a determinando así su estado de salud o detectando posibles daños o alteraciones derivadas del trabajo.

La Vigilancia de la Salud se encargará de analizar de forma colectiva los resultados de estos reconocimientos para poder establecer relaciones con las condiciones de trabajo.

Todo lo que aporte información sobre la salud de los trabajadores puede convertirse en un instrumento de vigilancia.

Queda establecida en la Ley General de Sanidad la recogida armonizada y periódica de datos sobre riesgos y enfermedades y su posterior análisis e interpretación sistemáticos con criterios epidemiológicos: *“vigilar la salud de los trabajadores para detectar precozmente e individualizar los factores de riesgo y deterioro que puedan afectar a la salud de los mismos”*.

Para realizar la Vigilancia de la Salud se utilizan los Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica que representan guías de actuación dirigidas a los profesionales sanitarios encargados de llevarla a cabo. Como parte del plan de prevención de riesgos laborales de la empresa, en función de los resultados de la evaluación de riesgos y de las características individuales de los trabajadores expuestos a ellos, deberá planificarse el programa de Vigilancia de la Salud de esa empresa.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

El contenido de estos protocolos debe establecer:

- los criterios de aplicación
- la exploración y las pruebas que debe realizar el personal médico especializado
- la periodicidad de los reconocimientos
- los criterios para valorar la capacitación del trabajador/a (apto/ no apto)
- recomendaciones en función de las alteraciones que se detecten

El Ministerio de Sanidad y Consumo junto con las Comunidades Autónomas son los responsables de aprobar los Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica y que serán la referencia para los reconocimientos que realice el personal médico de los Servicios de Prevención.

Actualmente, están aprobados los protocolos que se muestran a continuación:

AGENTES ANESTÉSICOS INHALATORIOS	AGENTES BIOLÓGICOS
AGENTES CITOSTÁTICOS	ALVEOLITIS ALÉRGICA EXTRÍNSECA
AMIANTO	ASMA LABORAL
CLORURO DE VINILO MONÓMERO	DERMATOSIS LABORAL
MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS	MOVIMIENTOS REPETITIVOS
NEUROPATÍAS	ÓXIDO DE ETILENO
PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS	PLAGUICIDAS
PLOMO	POSTURAS FORZADAS
RADIACIONES IONIZANTES	RUIDO
SILICOSIS	OTRAS NEUMOCONIOSIS

Además de los anteriores, encontramos otros protocolos para la realización de una Vigilancia de la Salud específica en caso de riesgos:

DISOLVENTES	TRABAJOS EN ALTURAS
RADIACIONES NO IONIZANTES	TRABAJO CON VOZ
CONDUCCIÓN-RESPONSABILIDAD ANTE TERCEROS	VIBRACIONES

El reconocimiento médico o examen de salud consta de varias partes:

1.- Historia clínico-laboral del paciente

La historia clínica es el documento médico-legal más importante, en la cual queda registrada toda la relación del personal sanitario con el paciente. El acceso a los datos de salud es un tema especialmente sensible que exige tener muy presentes determinados aspectos como el derecho a la intimidad de los pacientes, la confidencialidad de la información sanitaria, etc.

Todo trabajador que se someta al reconocimiento médico laboral deberá firmar previamente su consentimiento, autorizando así al personal médico responsable el acceso a los datos de salud que pudieran ser necesarios para la correcta resolución del examen de salud laboral.

En la historia clínico-laboral deben aparecer los datos del puesto de trabajo:

- Descripción detallada del puesto de trabajo que ocupa y el tiempo de permanencia en el mismo.
- Riesgos que han sido identificados en la Evaluación de Riesgos del puesto y las medidas de prevención que lleva a cabo la empresa para controlarlos.
- Reflejar si el trabajador ha ocupado con anterioridad otros puestos de trabajo en la empresa, los riesgos presentes en esos puestos y el tiempo de permanencia en los mismos.

## 2.- Anamnesis

Información proporcionada por el trabajador/a durante la entrevista clínica. Datos subjetivos proporcionados por el trabajador/a:

- Antecedentes personales y familiares.
- Antecedentes laborales, molestias sufridas en el trabajo.
- Hábitos, sintomatología.

## 3.- Exploración clínica

Examen realizado por el médico para obtener datos o signos objetivos de daños a la salud. Esta exploración puede contener pruebas más específicas en función del protocolo aplicado al trabajador/a:

- Pruebas antropométricas: peso, talla, IMC.
- Tensión Arterial, pulsaciones.
- Control visión: agudeza visual, reflejos pupilares, sentido cromático, inspección ocular,...
- Exploración osteomuscular: protocolo manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos.
- Auscultación.
- Audiometría.
- Electrocardiograma: muchos de ellos se realizan a trabajadores mayores de 40 años.
- Espirometría: protocolo de amianto, silicosis, fumadores, personas mayores de 45 años y por criterio médico.

## 4.- Control biológico

Análisis de la concentración de contaminantes químicos en fluidos biológicos del trabajador/a para valorar la exposición. El control biológico pretende cuantificar la cantidad de contaminantes químicos presentes en los fluidos del trabajador, generalmente mediante analíticas de sangre u orina para detectar estas sustancias en concreto. La analítica general de sangre y orina determina el estado de salud general de cualquier persona y se analizan siempre los mismos indicadores como pueden ser colesterol, ácidos grasos, hematíes, etc.):

- Analítica de sangre: bioquímica, hemograma.
- Análisis de orina: anormal y sedimentos.
- Aire exhalado.

#### 5.- Otros estudios complementarios

En función de los riesgos del puesto de trabajo, el médico puede solicitar estudios complementarios que ayuden a confirmar o detectar un diagnóstico si fuera necesario. Por ejemplo, analíticas específicas, pruebas radiológicas, etc.

Pero, ¿qué ocurre con el reconocimiento médico general? Los exámenes de salud que se limitan a un reconocimiento médico general o a una analítica inespecífica sin relación con los riesgos del trabajo tienen muy poco valor como instrumento de prevención. A veces, incluso, pueden dar la impresión de que se está haciendo algo cuando en realidad no tienen la más mínima repercusión sobre las condiciones de trabajo.

Sin embargo, muchos trabajadores consideran positivos estos reconocimientos y los perciben como una mejora en la atención a su salud (“Vigilancia de la Salud de los trabajadores. Neus Moreno y Pere Boix.2000”).

Es cierto que no se puede considerar adecuada una Vigilancia de la Salud de los trabajadores basada exclusivamente en reconocimientos médicos de tipo general. Pero la aplicación de pruebas específicas no tiene por qué estar reñida con un examen más general. Es más, puede estar perfectamente justificada. No siempre se conocen todos los posibles efectos de las situaciones de riesgo laboral ni siempre son previsibles las reacciones de cada persona ante un determinado riesgo. Por ello, hay que extender el examen médico a cualquier tipo de alteración que sufra el trabajador/a con el fin de estudiar si tiene relación con el trabajo. Tampoco se puede exagerar el carácter específico del reconocimiento médico hasta el punto de vigilar exclusivamente aquellos daños bien conocidos y pasando por alto posibles alteraciones menos usuales que pueden reflejar situaciones de riesgo nuevas o insuficientemente estudiadas.

Hay que tener en cuenta, además, que uno de los resultados más relevantes del examen médico debe ser el juicio sobre la necesidad o no de adaptar el puesto de trabajo a las capacidades del trabajador, lo cual requiere una valoración general de las mismas. Por ello, las pruebas diagnósticas, tanto en los reconocimientos de carácter general como en los específicos, deben reunir los criterios de necesidad, validez científica y utilidad preventiva. Los procedimientos que no cumplan estos requisitos no están justificados ni en el campo de la salud laboral ni en el de la salud comunitaria.

Para que los reconocimientos médicos puedan considerarse un instrumento de Vigilancia de la Salud, deben orientarse de acuerdo con los siguientes principios:

- El reconocimiento médico debe considerarse una actividad complementaria de la intervención preventiva sobre las condiciones de trabajo.

- Debe servir para detectar precozmente enfermedades y alteraciones relacionadas con los riesgos a los que está expuesto cada trabajador.
- Las exposiciones laborales relacionadas con dichas alteraciones deben ser objeto de estudio mediante la evaluación (o reevaluación) de los riesgos del puesto de trabajo.
- Los resultados de los reconocimientos deben analizarse en su conjunto por si aparecen un número de casos de enfermedad mayor de lo esperado.
- Los exámenes médicos no deben sustituir la necesaria intervención preventiva sobre las condiciones de trabajo, sino favorecerla.

Todo ello debe realizarse con plenas garantías científicas, respetando la imparcialidad e independencia de los profesionales de la salud y con la más estricta protección de los derechos de los trabajadores a la información, la intimidad y la confidencialidad de los datos sanitarios.

El acceso a la información médica de carácter personal se limitará al personal médico y a las autoridades sanitarias, sin que pueda facilitarse al empresario o a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).

No obstante lo anterior, los Jefes de Servicio y las personas u órganos con funciones en materia de prevención, serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo. Los datos agregados (sensibilidades, adaptaciones) pueden estar al alcance de otras personas con competencia en Salud Laboral, con fines preventivos.

La obligación de notificación sobre los daños a la salud que se recoge en el art. 23.3 de la LPRL, alcanza no sólo a las Enfermedades Profesionales sino a todas aquellas patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

## **LOS DERECHOS DEL TRABAJADOR**

La Vigilancia de la Salud tiene por regla general carácter voluntario para el trabajador y es obligatoria para el empresario en el sentido de que debe ponerla a disposición de los empleados. Es, por tanto, un derecho de los trabajadores y un deber del empresario.

El art. 14 de la LPRL incorpora la definición del deber de protección como una amplísima obligación del empresario de “*garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a sus servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*”.

El deber de prevención del empresario supone un importante paso adelante, ya que añade la obligación de prevenir el riesgo, evitándolo en lo posible, evaluándolo, planificando su prevención y ejecutando las medidas adecuadas para ello. Incluye, además, otra serie de obligaciones referidas a la formación, información y participación de los trabajadores y sus representantes, coordinación de las actividades empresariales, organización e integración preventivas y, finalmente, la Vigilancia de la Salud.

Naturalmente, existen también obligaciones de los trabajadores (art. 29 LPRL), cuyo nivel de exigencia, sin embargo, está íntimamente ligado a la previa formación y a las instrucciones recibidas del empresario, y que se refieren a su deber de cumplimiento de las medidas preventivas adoptadas, de uso correcto de máquinas, medios de trabajo y de los equipos de protección, de uso correcto de los dispositivos de seguridad, de informar al empresario de los riesgos detectados y de cooperar con el empresario. Su incumplimiento tiene efectos exclusivamente disciplinarios en el ámbito de la empresa.

El art. 22 de la LPRL prescribe que *“el empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo”*.

Ya que esta obligación empresarial relativa a la vigilancia de la salud se concreta generalmente en la realización de exámenes o reconocimientos médicos, cuya realización puede invadir la esfera personal del trabajador, y, por lo tanto, afectar a sus derechos fundamentales, la LPRL la regula, en los términos recogidos en su exposición de motivos, *“con especial atención a la protección de la confidencialidad y el respeto a la intimidad”*. Además, incluye *“medidas particulares en relación con categorías específicas de trabajadores”*, tales como jóvenes, trabajadoras embarazadas o que han dado a luz recientemente y trabajadores temporales.

Las funciones de la vigilancia de la salud adquieren un valor extraordinario en materia de prevención del riesgo laboral cuando se dirigen a establecer las relaciones de causalidad entre las condiciones de trabajo y el estado de salud de los trabajadores, bien sea mediante la identificación de la etiología laboral de lesiones padecidas por el trabajador o mediante la identificación de especiales situaciones de riesgo potencialmente lesivas para el trabajador en virtud de sus concretas condiciones físicas o psíquicas.

Esto ocurre sobre todo, en los casos de los impropiaamente denominados “nuevos riesgos laborales” (así, en el ámbito ergonómico o psicosociológico, o en relación con el riesgo químico) que se caracterizan porque no es posible establecer a primera vista la relación entre estado de salud o riesgo para el trabajador y las condiciones de trabajo. Las pruebas médicas son, en este contexto, imprescindibles.

Naturalmente, esta actividad no es posible sin la estrecha colaboración con el resto de las especialidades preventivas, en actuación multidisciplinar.

En este punto, los límites al deber de vigilancia del empresario se pueden concretar en:

#### 1.- El reconocimiento médico es un derecho del trabajador (art. 22.1 LPRL)

Para poder llevarse a cabo habrá que contar con el consentimiento libremente prestado por el trabajador e información suficiente del mismo. La Directiva 89/391/CEE recoge en su articulado el principio de voluntariedad de los reconocimientos médicos. No obstante, como hemos comentado en apartados anteriores, existen excepciones a este principio.

El trabajador podrá oponerse al reconocimiento de su salud, pudiendo generar responsabilidad de carácter civil e incluso penal para el empresario la decisión de someterle a las pruebas en contra de su voluntad, aun cuando sirva para controlar, disminuir o eliminar una situación de riesgo para la propia salud física de aquél.

En este sentido, se han detectado problemas respecto a la voluntariedad que han llegado a los tribunales. La sentencia del Tribunal Supremo **STC 196/2004 de 15 de noviembre de 2004**, ha cuestionado la obligatoriedad de los reconocimientos médicos alegando que, la realización de las pruebas médicas sin el conocimiento y sin el consentimiento para una concreta averiguación sobre aspectos de la vida privada del trabajador/a, como si es consumidor/a o no de determinadas drogas, lesiona ese derecho fundamental, sin que el interés de la empresa de conocer el estado psicofísico de sus trabajadores baste para restringirlo. Acude para ello a la doctrina sobre la imprescindibilidad en la limitación de tales derechos en las relaciones laborales y, en ese sentido, señala que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Ley General de Seguridad Social no contemplan como obligatorios los reconocimientos médicos, pues se exige el consentimiento del trabajador.

Como resultado de ello, se concluyó que las pruebas médicas, en este caso, no estaban amparadas en la Ley y no fueron consentidas, de manera que el exceso cometido en el examen de salud, no autorizado y en perjuicio de la recurrente, constituyó una intromisión ilegítima en su intimidad.

## 2.- Derecho a la intimidad y dignidad del trabajador

El art. 22.2 de la LPRL señala que *“las medidas de Vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevará a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y la dignidad del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud”*.

## 3.- Derecho a la información y Consentimiento informado

Todo trabajador ha de estar convenientemente informado de:

- las condiciones de trabajo y los factores de riesgo relacionados con el puesto de trabajo que ocupa o que ocupará,
- las medidas preventivas requeridas para el puesto de trabajo, especificando derechos y obligaciones,
- las condiciones de salud que contraindiquen la exposición del trabajador a los factores de riesgo del puesto de trabajo,
- el contenido de la Vigilancia de la Salud en relación con los factores de riesgo del puesto de trabajo,
- las situaciones en las que la Vigilancia de la Salud es obligatoria y posibles consecuencias negativas derivadas de su práctica,
- la garantía médica en el trato confidencial de toda la información relacionada con su estado de salud,
- el tipo y tratamiento de la información derivada de la Vigilancia de la Salud: orientaciones diagnósticas, recomendaciones médicas y preventivas, estudios epidemiológicos...
- el Servicio de Prevención de riesgos laborales de la empresa al que puede dirigirse y medio de acceso al mismo.

Según se establece en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, toda persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud tiene derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma.

La información, que como norma general se proporcionará verbalmente dejando constancia en la historia clínica, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.

Toda actuación en el ámbito de la salud de un trabajador requiere de su consentimiento libre y voluntario. El consentimiento será verbal por regla general. Sin embargo, se realizará por escrito en los casos que puedan suponer una intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores y, en general, en la aplicación de procedimientos que suponen riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente. En el caso de la realización de exámenes obligatorios deberá registrarse el consentimiento informado del trabajador implicado.

#### 4.- Derecho de confidencialidad de los datos de salud del trabajador

La información sobre el estado de salud de una persona pertenece a la esfera de la privacidad y es objeto de protección en la legislación vigente. En este sentido la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, reconoce a toda persona el derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas o privadas que colaboren con el sistema público. De ahí que los partes médicos de baja, confirmación y alta no dispongan de ningún código identificativo del proceso motivador de baja laboral.

El estudio, por parte de los servicios sanitarios de los Servicios de Prevención de las enfermedades susceptibles de estar relacionadas con el trabajo, cuando se tenga conocimiento de ello, a los solos efectos de poder identificar cualquier relación entre las causas de enfermedad y los riesgos para la salud que puedan presentarse en los lugares de trabajo, debe entenderse como una actividad preventiva cuyo fin es la identificación tanto de las exposiciones a factores de riesgo laboral que han originado la aparición de la misma como de los fallos de la gestión preventiva del puesto de trabajo.

Cuando se trata de trabajadores que pertenecen a Empresas de Trabajo Temporal (ETT), la empresa usuaria debe informar a la ETT, con carácter previo a la firma del contrato, sobre las características, riesgos y vigilancia de la salud requerida para el puesto de trabajo que vaya a ser ocupado. Esta información se añadirá al contrato de puesta a disposición del trabajador de ETT.

La Vigilancia de la Salud corre a cargo de la ETT, que es en este caso la responsable de vigilar la salud de los trabajadores que pone a disposición de la empresa usuaria.

La ETT acreditará documentalmente a la empresa usuaria que el estado de salud del trabajador es compatible con el puesto de trabajo a desempeñar.

En el caso de los Trabajadores Especialmente Sensibles a determinados Riesgos, la LPRL en su artículo 25, contiene una regulación de carácter genérico mediante la cual obliga al empresario a garantizar la protección de todos aquellos trabajadores que puedan verse afectados de forma singular por algún riesgo identificado en el puesto de trabajo mencionando explícitamente trabajadores con características personales o estado biológico conocido; discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida; y estados o situaciones transitorias manifiestas.

Esto no es más que la aplicación del principio de adaptación al trabajo que aúna la evaluación objetiva (evaluación de riesgos) con la subjetiva (capacidades personales).

## **6.2.- LA PERSPECTIVA DEL TRABAJADOR SOBRE LA VIGILANCIA DE LA SALUD**

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, tienen encomendado el desarrollo de actividades preventivas previstas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, relacionadas con las distintas especialidades preventivas desarrolladas en el Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997, de 17 de Enero).

La finalidad de las Encuestas de Satisfacción a los usuarios de estos Servicios de Prevención, se desarrolla para determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

En este caso, la encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes trabajadores que, de forma voluntaria, se ofrecen a contestar las diferentes preguntas que la integran.

Con la realización de estas encuestas podemos, en primer lugar, escuchar directamente a los trabajadores y usuarios acerca de qué opinan sobre los servicios prestados. En segundo lugar, la valoración de la satisfacción permite obtener una medida de resultado de la atención sanitaria, y, en tercer lugar, porque nos permite monitorizar cambios e innovaciones en los servicios desde una perspectiva fundamental como es la experiencia asistencial de los trabajadores y usuarios (Instituto Nacional de Salud. Grupo de atención al usuario. 2012).

La encuesta realizada consta de 13 preguntas cuyo objetivo es obtener información acerca de las opiniones de los trabajadores sobre:

- La atención recibida por los profesionales sanitarios.
- Relación que el reconocimiento médico guarda con los riesgos del puesto de trabajo.
- Información que reciben los usuarios en relación a los riesgos de su puesto de trabajo.
- Información que reciben sobre los objetivos de las pruebas que integran el examen de salud.
- Necesidad de realizar cambios y acciones de mejora en el puesto de trabajo.

Algunas de las cuestiones que se proponen son comunes a la mayoría de las encuestas revisadas, sin embargo, en ninguna de ellas se refleja de manera específica las particularidades de la Vigilancia de la Salud en relación con la Prevención de Riesgos Laborales:

- Relación reconocimiento médico - riesgos del puesto de trabajo.
- Información que reciben los usuarios en relación a los riesgos de su puesto de trabajo.

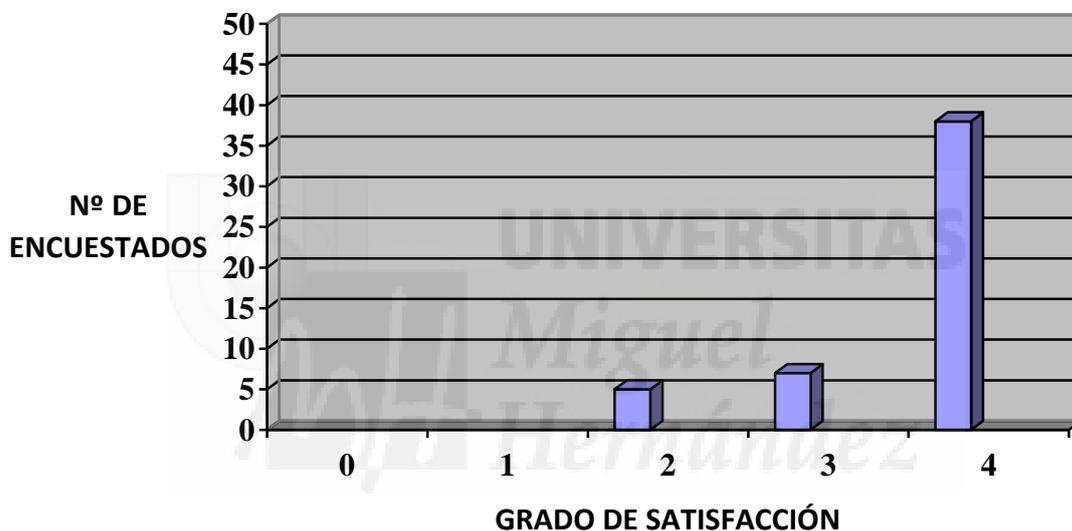
### **6.2.1.- ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS Y RESPUESTAS OBTENIDAS**

A continuación se desglosan y analizan cada una de las preguntas evaluadas y cuáles fueron las respuestas de los 50 trabajadores encuestados.

El objetivo de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción con los reconocimientos médicos realizados en un Centro Médico.

#### **PREGUNTA 1: Atención recibida a su llegada. Recepción**

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de los 50 encuestados, 38 calificaron la atención recibida a su llegada como muy satisfactoria, 7 como bastante satisfactoria y 5 de ellos estaban satisfechos con la recepción.

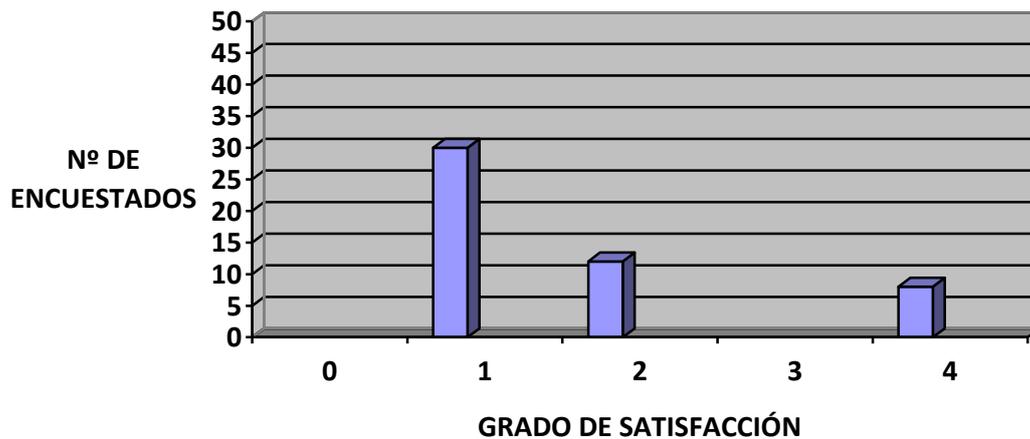


(Gráfico n°1. Atención en la llegada y recepción)

#### **PREGUNTA 2: Tiempos de espera y horarios**

En esta variable, de los 50 trabajadores encuestados, 30 han considerado como poco satisfactorio el tiempo de espera hasta la realización de su reconocimiento médico. De los 20 encuestados restantes 12 consideran satisfactoria la espera y sólo 8 de ellos la consideran como muy satisfactoria.

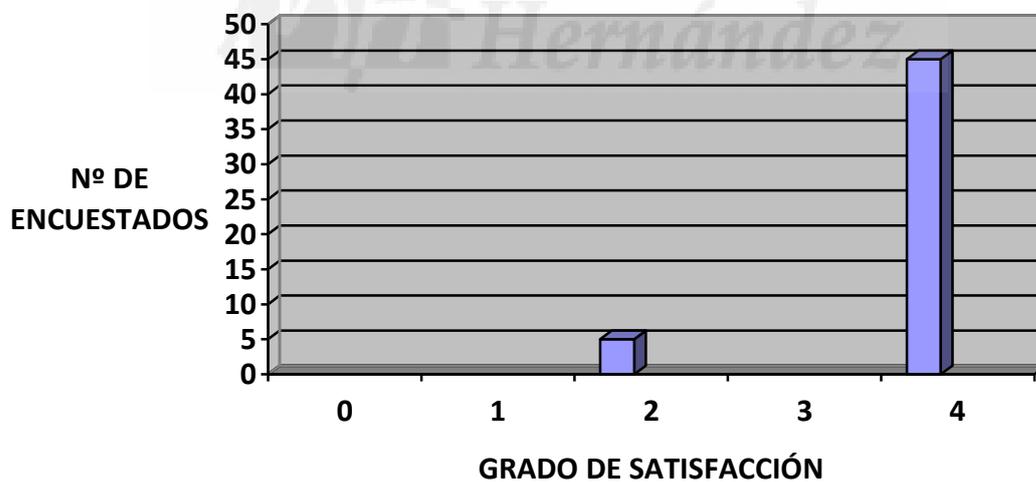
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN



(Gráfico n°2. Tiempos de espera y horarios)

**PREGUNTA 3: Atención prestada por el personal médico**

En la gráfica n°3 observamos como de los 50 trabajadores encuestados, 45 de ellos consideran como muy satisfactoria la atención recibida por parte del personal médico del centro y, 5 de ellos la califican de satisfactoria.

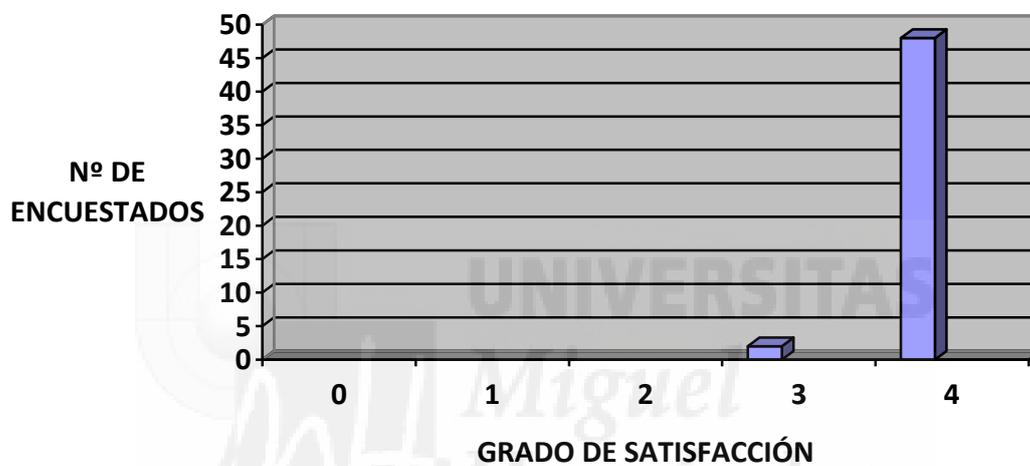


(Gráfico n°3. Atención prestada por el personal médico)

**PREGUNTA 4: Atención prestada por el personal de enfermería**

De los 50 trabajadores encuestados, 48 de ellos describieron estar muy satisfechos con la atención prestada por el personal de enfermería y 2 de ellos refirieron estar bastante satisfechos con esta atención.

Los 2 trabajadores que no consideraron dar la máxima puntuación a la atención prestada por el personal enfermero añadieron, en las observaciones finales, que sus motivos consistían en haber recibido dos pinchazos para la extracción de la analítica sanguínea y, además, uno de ellos se quejó de no haber recibido información previa acerca de tener que recoger una muestra de orina de primera hora de la mañana y acudir con la misma a su cita para el reconocimiento médico.

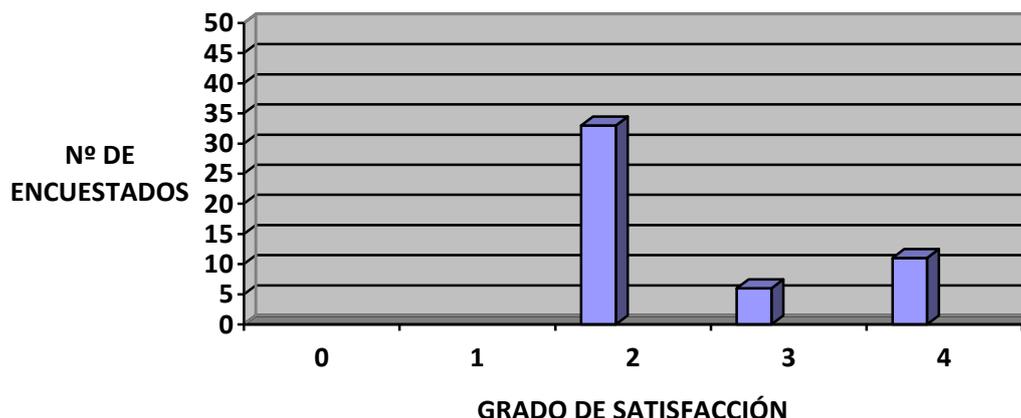


(Gráfico nº4. Atención prestada por el personal de enfermería)

**PREGUNTA 5: Comodidad y confort de las instalaciones**

33 de los 50 trabajadores que contestaron a la encuesta consideran estar satisfechos con las instalaciones del centro médico, 6 de ellos están bastante satisfechos y 11 de ellos refieren estar muy satisfechas con la comodidad y confort de las mismas.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

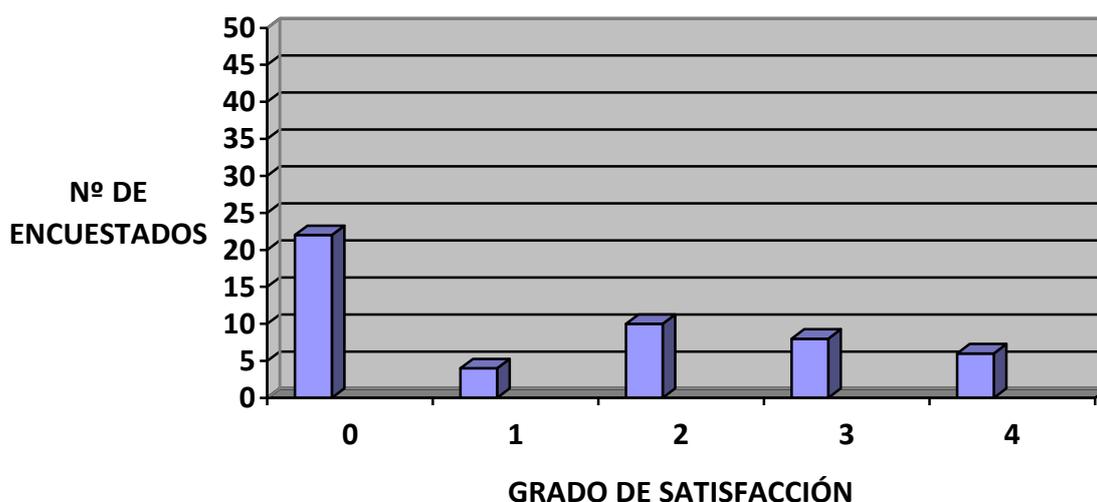


(Gráfico n°5. Comodidad y confort de las instalaciones)

**PREGUNTA 6: Accesibilidad (tiempo desde el domicilio o trabajo)**

La mayoría de los trabajadores encuestados tienen establecida su residencia en la misma localidad en la que se han realizado el reconocimiento médico pero, muchos de ellos acuden desde otras provincias. Si la empresa para la que están contratados tiene su sede en esta localidad (como es el caso de los conductores/camioneros), los trabajadores deben desplazarse para poder acudir a su reconocimiento médico en este centro. Otro porcentaje de trabajadores debe desplazarse directamente desde el trabajo y, una vez se han realizado el examen de salud, incorporarse de nuevo a su puesto.

Teniendo en cuenta estas variables, 22 trabajadores consideran no estar nada satisfechos con el acceso al centro médico, 4 de ellos lo consideran poco satisfecho, 10 están satisfechos con el acceso desde su domicilio o trabajo al centro, 8 están bastante satisfechos y 6 muy satisfechos.

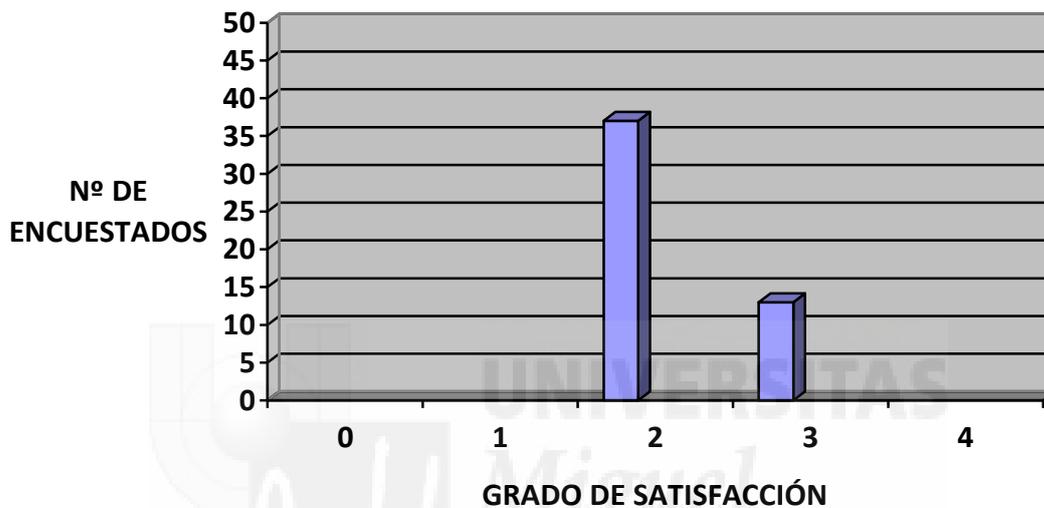


(Gráfico n° 6. Accesibilidad (tiempo desde el domicilio o trabajo))

**PREGUNTA 7: Información recibida sobre los objetivos de este examen de salud y las pruebas que la integran**

A su llegada al centro médico, los trabajadores son informados sobre los protocolos que se les van a aplicar, los cuestionarios en referencia a su salud que debe rellenar y las fases de las que consta el reconocimiento médico al que van a someterse.

De los encuestados, 37 trabajadores consideran que la información recibida en referencia al examen de salud es satisfactoria. 13 de los encuestados consideran estar bastante satisfechos con esta información.



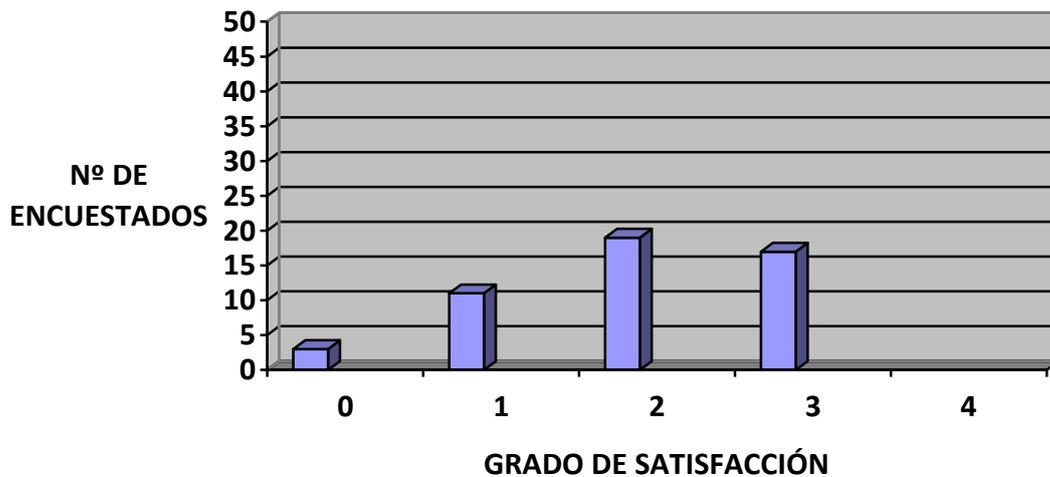
(Gráfico nº7. Información recibida sobre los objetivos de este examen de salud y las pruebas que lo integran)

**PREGUNTA 8: Relación entre el reconocimiento y las pruebas que le han realizado con los riesgos laborales que usted tiene**

Para dar respuesta a esta pregunta, algunos de los trabajadores necesitaron ciertas aclaraciones al respecto. Se les informó de que el objetivo de esta pregunta es conocer cuál es la percepción que ellos tienen acerca de los riesgos que sufren con motivo de la realización de su trabajo y si creen que esos riesgos guardan relación con las pruebas que se les han realizado en este reconocimiento médico o, si por el contrario, considera que algunas de las pruebas que se les ha llevado a cabo no tienen relación alguna con el trabajo que ocupan.

De los 50 trabajadores encuestados, 3 consideran no estar nada satisfechos con esta relación, 11 están poco satisfechos, 19 se describen como satisfechos y 17 están bastante satisfechos.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

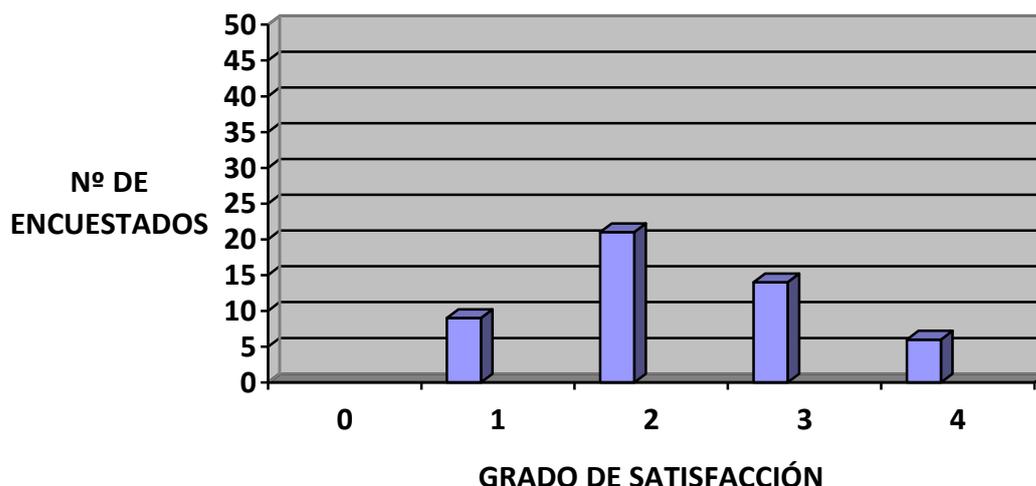


(Gráfico n°8. Relación entre el reconocimiento y las pruebas realizadas con los riesgos laborales)

**PREGUNTA 9: Relación entre el reconocimiento y los problemas de salud/molestias que usted pueda tener por motivo del trabajo**

Se explica a los encuestados que, con esta pregunta, se pretende conocer la opinión que ellos tienen en consideración a los problemas de salud que padecen en la actualidad como consecuencia de la realización del trabajo (musculo-esqueléticos, visuales, auditivos, etc.) y si cree que las pruebas a las que ha sido sometido en el reconocimiento médico guardan relación con estas molestias derivadas del trabajo.

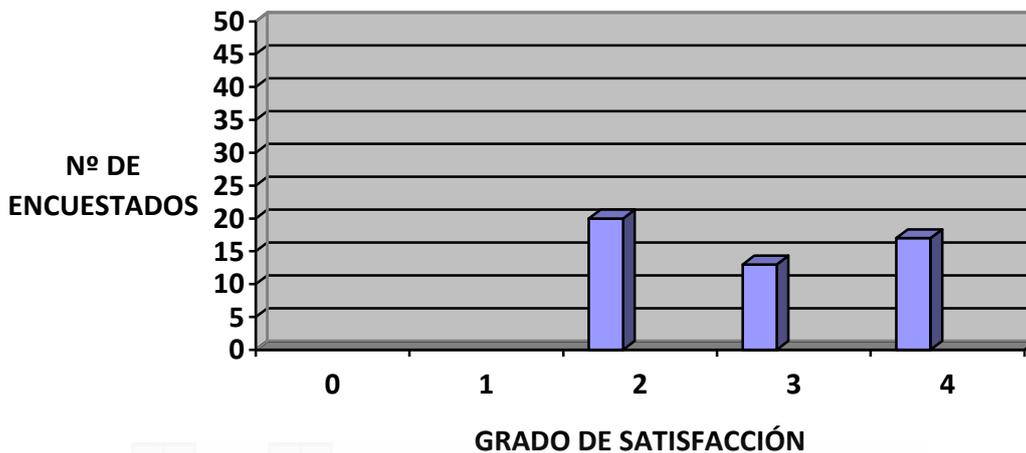
9 de los encuestados están poco satisfechos con la relación entre el reconocimiento y las molestias que presentan derivadas de sus puestos de trabajo, 21 están satisfechos con esta relación, 14 están bastante satisfechos y 6 de ellos muy satisfechos.



(Gráfico n°9. Relación entre el reconocimiento médico y los problemas de salud/molestias que tiene el trabajador por motivo del trabajo)

**PREGUNTA 10: Calidad de la información médica que ha recibido**

De los 50 trabajadores encuestados, 20 consideran estar satisfechos con la información recibida, 13 de ellos dicen estar bastante satisfechos y finalmente, 17 trabajadores dicen estar muy satisfechos con la información aportada por el personal médico.



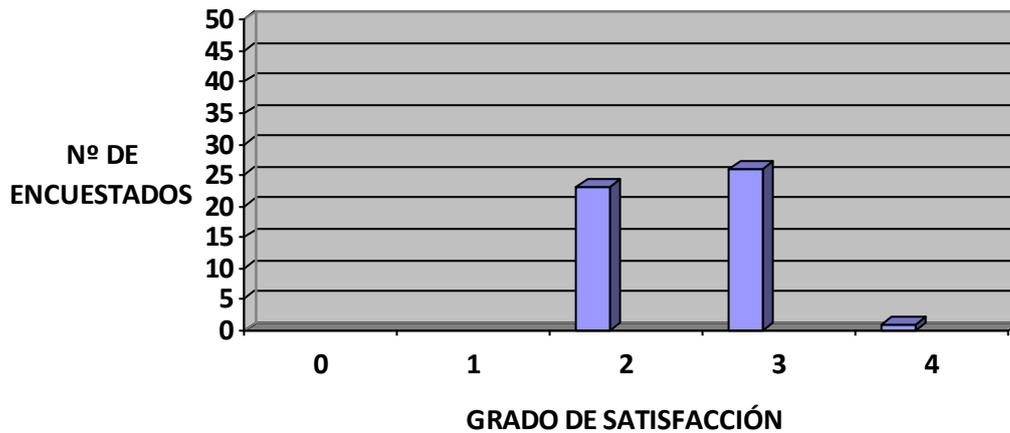
(Gráfico nº10. Calidad de la información médica recibida)

**PREGUNTA 11: Utilidad de la información médica/consejos para la prevención de riesgos laborales**

Los trabajadores encuestados tenían ciertas dudas a la hora de contestar esta pregunta. Algunos consideraron que la información médica aportada era satisfactoria para su salud y para mejorar ciertos aspectos de la misma, pero no creían que estos nuevos hábitos que querían incorporar a sus vidas guardasen algún tipo de relación con el puesto de trabajo que ocupan. Por el contrario, muchos de los trabajadores opinaron que los consejos médicos que habían recibido les servirían para aplicarlos en sus actividades laborales y así ayudar a disminuir algunos de problemas de salud que presenten como consecuencia del trabajo y/o evitar la aparición de los mismos.

23 trabajadores se describieron como satisfechos con la información médica recibida, 26 de ellos como bastante satisfechos y solamente 1 trabajador calificó esta cuestión como muy satisfactoria.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN



(Gráfico nº11. Utilidad de la información médica/consejos para la prevención de riesgos laborales)

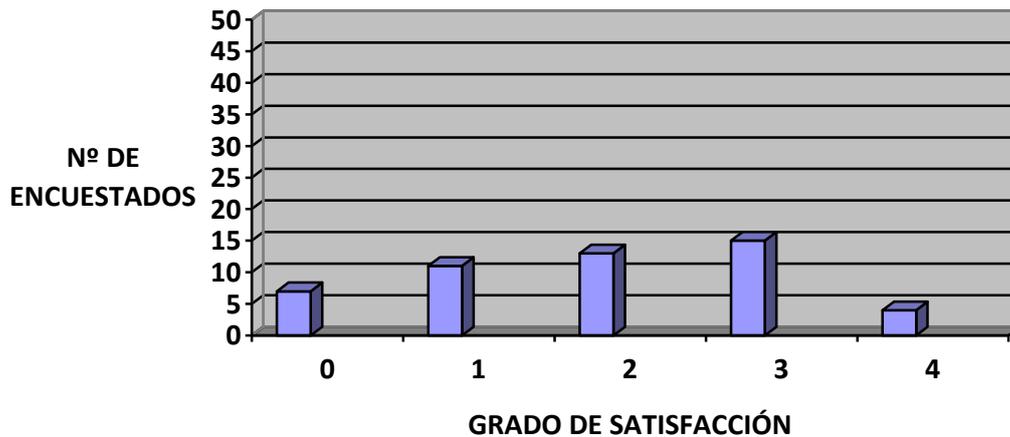
**PREGUNTA 12: Confianza respecto a la confidencialidad en el tratamiento de los datos de salud**

Cuando los trabajadores acuden a realizarse el reconocimiento médico, les surgen varias dudas en relación a quién tendrá acceso a los resultados de estas pruebas. Muchos de ellos temen dar demasiada información que, a posteriori, pueda perjudicarles a la hora de conservar su puesto de trabajo, para otros, en cambio, la mayor de las dudas surge al no saber quién tendrá acceso a estos.

Se informa a los trabajadores acerca de que todos los datos incluidos en estos exámenes de salud son totalmente confidenciales y, solamente el personal médico autorizado tendrá acceso a los mismos. La empresa únicamente será conocedor de si la persona es apta o no para el desarrollo de las actividades propias del puesto de trabajo.

De los 50 trabajadores encuestados, 7 personas están nada satisfechas con esta cuestión, 11 refieren estar poco satisfechos, 13 calificaron esta cuestión como satisfactoria, 15 consideran la confidencialidad de sus datos como bastante satisfactoria y sólo 4 la califican como muy satisfactoria.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

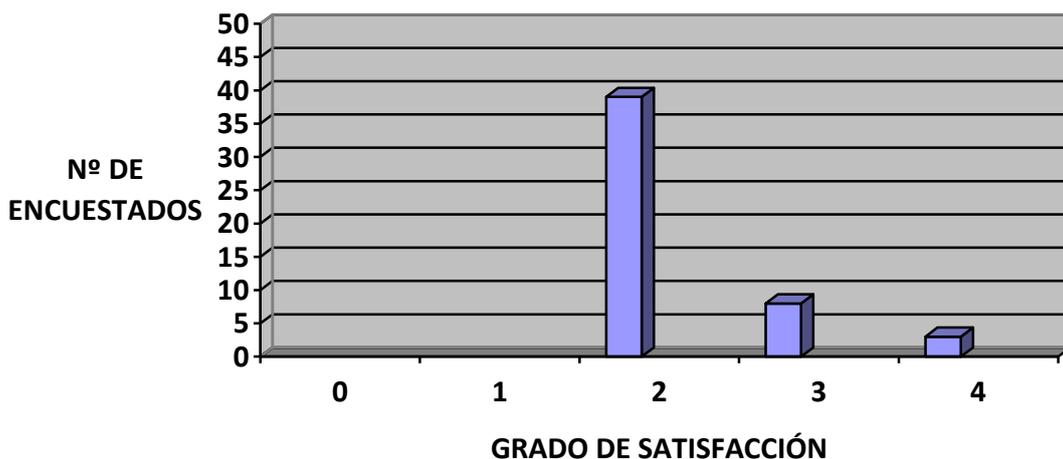


(Gráfico n°12. Confianza respecto a la confidencialidad en el tratamiento de los datos de salud)

**PREGUNTA 13: Grado de satisfacción global**

Finalmente, la encuesta valora cuál es la percepción global que tienen los trabajadores después de haberse realizado todas las pruebas que forman el examen de salud, la información recibida por parte del personal sanitario, atención prestada, etc... Cuál es su grado de satisfacción general.

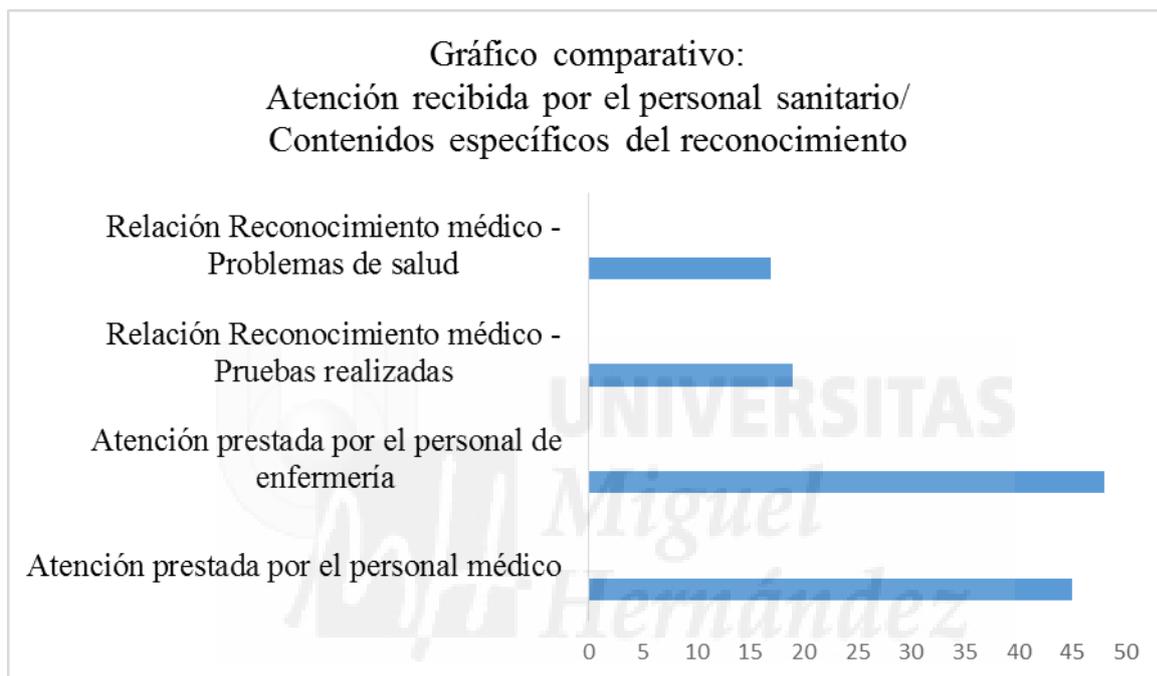
En respuesta a esta pregunta, 39 de los 50 trabajadores que contestaron a la encuesta, refieren estar satisfechos con el resultado final del reconocimiento médico, 8 responden estar bastante satisfechos y, finalmente 3 de ellos consideran estar muy satisfechos con todo el proceso que conlleva la realización de un examen de salud laboral.



(Gráfico n°13. Grado de satisfacción global)

El análisis e interpretación de los datos obtenidos revela que para los trabajadores existe una mayor satisfacción en cuanto a las formas y la atención recibida por los profesionales del Servicio de Prevención y no lo es tanto cuando se les pregunta acerca de los contenidos de los reconocimientos médicos.

Se muestra a continuación un gráfico comparativo donde se reflejan los datos obtenidos de la relación mencionada anteriormente. Se han escogido los valores que obtuvieron la máxima calificación del cuestionario (4= MUY SATISFECHO):



Estos datos parecen apuntar a la necesidad de mejorar la especificidad de los reconocimientos médicos. Para cada puesto de trabajo y en función de los riesgos laborales identificados en la evaluación de riesgos, se debe determinar el protocolo o protocolos específicos que deben aplicarse a los trabajadores en función del puesto de trabajo que ocupan.

*“Los reconocimientos médicos que nos hacen son muy generales, nos miran el oído, la vista y poco más, antes por lo menos te hacían un electro”. (Trabajador que responde a la encuesta de este proyecto).*

Algunos de ellos, además, acuden su médico de cabecera una vez que han recibido los resultados del reconocimiento médico para que les expliquen los resultados de las pruebas o porque el médico de la empresa les ha remitido a ellos al detectar alguna anomalía en los resultados, poniendo en evidencia la escasa información que reciben.

*“Cuando me mandan los resultados del reconocimiento médico voy a mi médico de cabecera con ellos para que me explique lo que significan porque aquí no nos explican nada”  
(Trabajador que responde a la encuesta de este proyecto).*

Queda reflejada, por tanto, la importancia de que los trabajadores reciban toda la información sobre los objetivos del examen de salud, los resultados del mismo y su relación con los riesgos presentes en el puesto de trabajo.

### **6.2.2.- BENEFICIOS DE CONOCER LAS OPINIONES DE LOS TRABAJADORES**

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de las personas que lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas.

El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Determinar cuáles son los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación de un servicio y mejorar estos últimos, debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por los usuarios (Navarra. Guía para medir la satisfacción. 2009).

Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, podemos emplear diferentes métodos, bien sea de forma directa o indirectamente:

#### Métodos Directos o Estudios Específicos

- Entrevista individual semiestructurada
- Grupos de trabajo
- Panel de personas usuarias
- Encuestas periódicas
  - Cuestionario electrónico
  - Encuesta telefónica
  - Encuestas personales: en este proyecto hemos aplicado el método de encuestas de opinión a través de las cuales recoger la valoración que, de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias. Este método aporta una valiosa información para plantear mejoras concretas y eficaces.

#### Métodos Indirectos

- Sistemas de quejas y sugerencias
- Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios
- Indicadores objetivos de la gestión de la actividad

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

Realizar un estudio para medir la satisfacción que tienen los usuarios de un servicio, a través de encuestas de opinión (en este caso los trabajadores que acuden al centro médico para realizarse el reconocimiento médico laboral), nos va a permitir conocer cuántas personas están satisfechas y cuántas están insatisfechas con los diferentes aspectos de los servicios prestados.

Una vez recogidos los cuestionarios cumplimentados, vamos a disponer de una serie de datos cuantitativos recogidos de las preguntas cerradas que, como en este caso, se han realizado a los trabajadores/usuarios.

Las respuestas reflejadas permitirán valorar la situación real del servicio y facilitar la planificación de acciones de mejora, así como valorar posteriormente la adecuación de las acciones de mejora emprendidas.

El objetivo de obtener las opiniones de los trabajadores permite identificar los puntos débiles de las prestaciones, identificar las cuestiones que producen mayor insatisfacción y orientar en la toma de decisiones.

Este año se cumplirá el 20 aniversario de la publicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, lo que está impulsando que, algunos Sindicatos, realicen encuestas a los Delegados de Prevención de diversas empresas.

Un estudio llevado a cabo a trabajadores de la comunidad andaluza en relación a los reconocimientos médicos que se realizan en sus empresas concluye que:

- El 62% de los trabajadores refiere que no se le realiza un reconocimiento médico antes de la incorporación a su puesto de trabajo.

- El 23% de los encuestados dice no llevarse a cabo una vigilancia de la salud de forma periódica.

- El 48% refiere que, los reconocimientos médicos se realizan de forma específica dependiendo del puesto de trabajo.

Con este estudio, se pretende conocer desde la perspectiva del trabajador, la situación de las empresas en relación a la Vigilancia de la salud:

*“la no realización de los reconocimientos médicos o la no especificidad de los mimos sigue ocurriendo en Andalucía (...). Nos vemos expuestos a riesgos que finalmente derivan en enfermedades laborales que, de cumplirse la Ley, podrían ser detectadas con la inmediatez necesaria para que se pudieran poner o mejorar las medidas preventivas necesarias y curar a los trabajadores afectados y no llegar a ser un tratamiento exclusivamente paliativo, que es lo que suele ocurrir cuando no se realiza una Vigilancia de la salud adecuada”.* (Artículo 2442351. Revista 20 minutos. Reconocimientos médicos iniciales según CCOO. 2015).

En un estudio llevado a cabo por la Excm. Diputación Provincial de Cádiz, también mediante el método de encuesta de satisfacción queda reflejado que:

- En relación a la Prevención de Riesgos Laborales, el 33% de los encuestados refiere estar satisfecho con la atención personal recibida y un 27% lo está con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

-Cuando se les pregunta sobre la Vigilancia de la Salud, un 42% refiere estar satisfecho con la atención personal recibida y un 36% lo está en relación al servicio prestado. (Encuesta de Satisfacción sobre el Servicio de Prevención y la Salud Laboral de la Excma. Diputación de Cádiz. Junio 2012).

En la búsqueda de encuestas de satisfacción que nos lleven a conocer cuáles son las opiniones que los trabajadores tienen de los servicios recibidos y, en definitiva, de la Vigilancia de la Salud, observamos que muchas de ellas presentan elementos comunes de análisis:

1.- Análisis del Servicio de prevención en general (Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención Unimat. Satisfacción con los reconocimientos médicos preventivos, Universidad de Burgos):

- Oferta de los servicios ofrecidos.
- Trato recibido.
- Tiempos de espera.
- Instalaciones.
- Grado de coordinación general de los servicios ofrecidos.

2.- Análisis de la actuación prestada por el Servicio de Prevención (Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención Unimat. Encuesta de Satisfacción del Servicio de Prevención de la Universidad de Huelva):

- Atención Administrativa.
- Atención prestada por el personal médico.
- Atención prestada por el personal de enfermería.

3.- Análisis de la atención en relación a la Prevención de Riesgos laborales (Encuesta de Satisfacción del Servicio de Prevención de la Universidad de Huelva):

- Atención en relación con la evaluación de los riesgos del puesto o área de trabajo.
- Atención/Gestión del accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Satisfacción de la información/formación recibida en relación a la Prevención de Riesgos Laborales.

4.- Análisis de la Vigilancia de la salud (Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención Unimat. Satisfacción con los reconocimientos médicos preventivos, Universidad de Burgos):

- Respuesta del servicio las necesidades y requerimientos de los trabajadores.
- Calidad de los servicios sanitarios ofrecidos.
- Relación entre las pruebas realizadas y el puesto de trabajo que ocupa.
- Satisfacción general con el reconocimiento médico.

## **7.- DISCUSIÓN**

El presente estudio y la encuesta en la que se apoya, han sido elaborados con el objetivo de conocer qué visión tienen los trabajadores sobre la relación que guardan los reconocimientos médicos a los que se someten con los riesgos presentes en su puesto de trabajo.

En relación a la emisión de información y recomendaciones genéricas y/o específicas de mejora de las condiciones de trabajo o preventivas de sus puestos de trabajo, se manifiesta un nivel de satisfacción medio, donde los trabajadores reclaman que, todas estas recomendaciones, lleguen a la empresa de forma que se mejoren las características del puesto.

Los resultados obtenidos nos llevan a pensar que, aunque resulta muy importante la actividad relacionada con los reconocimientos médicos dentro de la Vigilancia de la Salud, son pocos los casos que en dichos reconocimientos médicos identifican patologías o limitaciones que puedan estar relacionadas con el trabajo, por lo que nos puede estar indicando que no se están realizando en relación con los riesgos a los que están expuestos los trabajadores (Vigilancia de la Salud específica).

La Vigilancia de la Salud, tal y como marca su carácter específico, debe estar ligada a los riesgos concretos a los que está expuesto cada trabajador. En consecuencia, una correcta Vigilancia de la Salud deberá disponer de una buena “Evaluación de Riesgos” de cada unidad empresarial y de cada puesto de trabajo para que sea eficaz.

Si el sistema de prevención funciona incorrectamente, si no se realizan las evaluaciones de riesgos o, si se efectúan pero no identifican adecuadamente los riesgos, la Vigilancia de la Salud funcionará igualmente de forma incorrecta (Consejo Aragonés de Seguridad y Salud Laboral. 2007).

La Autoridad laboral suele ejercer más presión sobre las empresas donde los riesgos de la actividad desarrollada provocan una mayor siniestralidad. En cambio, en aquellas empresas donde se desarrollan tareas que no conllevan grandes riesgos, como por ejemplo las de tipo administrativo, la adopción de medidas preventivas es mucho más lenta e incluso inexistente en muchos casos, puesto que se tarda más en tomar conciencia de su necesidad y no sienten una presión efectiva para realizarlas, ni de parte de los trabajadores, ni de la Autoridad laboral.

Algunos autores (Artieda, 2003) consideran que durante algunos años hubo una cierta ambigüedad legislativa que fue perjudicial para la implantación de la Vigilancia de la Salud en su sentido moderno, ya que, aunque a través de la LPRL 31/1995 en la que se estableció taxativamente que los reconocimientos médicos periódicos deberían ser específicos, se mantuvo un desarrollo normativo (vigente hasta enero de 2003) que permitió mantener los chequeos inespecíficos que venían practicando las Mutuas.

La mayoría de la población trabajadora sigue manteniendo el concepto de reconocimiento médico. Las entrevistas y las encuestas han puesto de manifiesto que muy poco empleados conocen el término de “Vigilancia de la Salud” y, sólo algunos, conocen su carácter de especificidad, voluntariedad y periodicidad en función de las características del puesto.

Incluso muchos de ellos reivindican sus reconocimientos médicos anuales y generales percibiendo que han perdido un derecho adquirido, lo cual muestra la escasa información que tienen al respecto.

*“Ha sido difícil pasar de los reconocimientos generales, en los que se hacía todo a todos los trabajadores, a los reconocimientos médicos específicos en los que hay cosas que se dejan de hacer en función de los riesgos, porque algunos trabajadores tienen la sensación de que cada año les hacen menos cosas en el reconocimiento. Para evitar eso se sigue haciendo un reconocimiento general pero insistiendo en lo que es importante en cada caso”. (Autoridad Laboral. 2003).*

Esta constatación pone en evidencia la falta de formación e información de los trabajadores en todos los ámbitos y sectores, puesto que es difícil exigir el cumplimiento de un derecho si éste no es conocido en toda su extensión.

Debemos inculcar las mejoras cualitativas de la Vigilancia de la Salud que suponen un gran avance para la salud de los trabajadores, ya que más que informar sobre ésta, lo que hace es “evaluar” las condiciones en las que desempeñan su trabajo.

Los profesionales de la salud son perfectamente conocedores de esta situación y confirman que, aun cumpliendo la Ley al realizar las pruebas específicas para cada puesto de trabajo, en muchos casos siguen manteniendo pruebas médicas generales para satisfacer al trabajador, siempre que ello sea posible económicamente (Consejo Aragonés de Seguridad y Salud Laboral. 2007).

Recae sobre las Administraciones Públicas (Ministerio de Sanidad, Autoridad laboral,...) la responsabilidad de elaborar las guías y protocolos para que los reconocimientos médicos tengan ese carácter específico en función de los riesgos concretos que marca la Ley. Cada empresa debe adaptar estas guías a sus centros de trabajo en función de sus riesgos y de las características de sus trabajadores.

Los trabajadores identifican la Vigilancia de la Salud como reconocimientos médicos al uso. Es por tanto importante, que todos los actores responsables de la Vigilancia de la Salud de los trabajadores lleven a cabo actividades de sensibilización e información:

- Cursos de formación obligatorios donde los trabajadores reciban la información oportuna sobre Vigilancia de la Salud, relación de los reconocimientos médicos con sus puestos de trabajo, utilidad de la misma, derechos al respecto,...

- Mejora de la calidad de los servicios prestados por los Servicios de Prevención.

- Incremento de la participación de los trabajadores en el ámbito laboral. Los trabajadores son los que mejor pueden identificar cuáles son los principales riesgos del puesto que ocupan.

Por último, las dificultades de los trabajadores para entender algunas de las preguntas realizadas, indican la necesidad de replantear las mismas para una próxima versión de este cuestionario.

## **8.- CONCLUSIONES**

La información obtenida a través de los estudios de satisfacción de usuarios, adquiere utilidad cuando se incorporen en la práctica diaria a nuestros planes de mejora o bien al análisis y mejora de los Servicios de Prevención.

Identificar, a través de estudios de este tipo, los puntos débiles ayudarán a determinar en qué dirección deben mejorar los procesos del servicio, de forma que las mejoras derivadas puedan identificarse claramente como compromisos de calidad asumibles.

De los resultados obtenidos en el cuestionario elaborado para este proyecto podemos concluir que:

- ✓ Los trabajadores consideran necesaria una mayor especificidad en cuanto a la relación reconocimiento médico – pruebas realizadas.
- ✓ Los cuestionarios de satisfacción deben incluir preguntas relacionadas con aspectos como el servicio prestado, el entorno, trato recibido por parte de los profesionales, así como, aspectos relacionados directamente con la Vigilancia de la Salud (especificidad, confidencialidad...).
- ✓ La información que reciben sobre los objetivos del examen de salud, en ocasiones, resulta insuficiente.
- ✓ La información médica referida a la prevención de los riesgos presentes en el trabajo resulta de gran utilidad y tiene gran demanda por parte de los trabajadores.
- ✓ Se debe prestar una mayor atención a la relación que guardan los problemas de salud de los trabajadores con el puesto de trabajo que ocupan y, en función de ello, adaptar el reconocimiento médico.

Del estudio realizado, podemos concluir una serie de aspectos generales que deben tenerse en cuenta a la hora de llevar a cabo la Vigilancia de la Salud de los trabajadores que acuden a los Servicios de Prevención para sus exámenes de salud:

- ✓ La Evaluación de Riesgos debe contemplar los puestos de trabajo donde hay que tener presente la identificación de trabajadores y trabajadoras que requieren especial protección o son considerados trabajadores especialmente sensibles.
- ✓ Promover la vinculación de la Vigilancia de la Salud con las condiciones de trabajo y riesgos específicos de cada puesto de trabajo.
- ✓ Incorporar el conocimiento de los daños a la salud para la mejor identificación de los riesgos.
- ✓ La Vigilancia de la Salud, y en concreto los reconocimientos médicos, se ajustarán a los riesgos específicos de los puestos de trabajo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

- ✓ Comprobar si las medidas de prevención y protección implantadas son efectivas y adecuadas.
- ✓ Se debe informar a todos los trabajadores y trabajadoras de todas las actividades que se incluyen en la Vigilancia de la Salud, sus objetivos y el significado de los resultados en términos de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Informar a los trabajadores y trabajadoras de la importancia de realizar la Vigilancia de la Salud para detectar precozmente cualquier alteración de la salud relacionada con el puesto de trabajo.
- ✓ Fomentar la participación de los trabajadores y trabajadoras en la Vigilancia de la Salud a través de la información clara y precisa sobre los objetivos y beneficios de la misma, tanto de forma general como mediante el consentimiento informado.
- ✓ El trabajador debe disponer de la totalidad de los resultados del informe de Vigilancia de la Salud. El empresario sólo dispondrá del correspondiente informe de conclusiones de las actividades de Vigilancia de la Salud, siempre garantizando la confidencialidad.

## **9.- BIBLIOGRAFÍA**

\*Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

\*Ley 14/1986, de 25 de Abril, Ley General de Sanidad.

\*Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

\*Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal. (B.O.E. de 14 de Diciembre).

\*Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de Junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

\*R.D. 843/2011, de 17 de Junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los Servicios de Prevención.

\*R.D. 39/1997 de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

\*NTP 471: La Vigilancia de la Salud en la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

\*NTP 83: Aplicación de reconocimientos médicos preventivos a la Medicina del Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

\*STC 196/2004, de 15 de Noviembre 2004.

\*Acuerdo del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, de 15 de Diciembre de 1997, por el que se aprueban los Criterios Básicos sobre la organización de recursos para la Actividad Sanitaria de los Servicios de Prevención.

\*Decreto Foral 135/1998, de 20 de Abril, por el que se adapta la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales al ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos.

\*Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de la Atención. Salud Pública de México, 35:1. Donabedian, A. (1993).

\*La formación de los sanitarios en el nuevo escenario de la prevención de riesgos laborales. Autores (p.o. de firma): Martínez Jarreta, B. Libro: SESLAP. Zaragoza: Los Fueros, Artes Gráficas, 2001:167-169.

\*Secreto Profesional y la Vigilancia de la Salud en el Lugar del trabajo. Autores (p.o. de firma): Nievas, P., Martínez Jarreta, B., Libro: La Bioética, Diálogo Verdadero. Asociación de Bioética Fundamental y Clínica (ed) Madrid: Gráficas Lormo, 2002: 343-347.

\*Guidelines on quality management in multidisciplinary occupational health services. Westerholm P, Baranski B, Bilthoven, WHO European Centre for Environment and health; 1999. Servicios de Salud en el Trabajo. Fedotov IA, Saux M, Rantanen J. En: Stellman JM.(ed) Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. OIT. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998 (pp.16.1-16.67).

\*Vigilancia epidemiológica en salud. Epidemiological surveillance on health. Dra. Carmen García Pérez; Dr. Pedro Alfonso Aguilar. Revista Archivo Médico de Camagüey, versión ISSN 1025-0255. Amc vol. 17 no. 6 Camagüey nov.-dic. 2013.

\*La anatomía de la satisfacción del paciente. Serrano, R; Loriente-Arin, N. Salud pública Méx, vol.50, n.2, pp. 162-172 (2008).

\*Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Perú: Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Ministerio de Salud. (2002).

\*Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima, 66 (2), 127-141. Seclén-Palacín, J; Darras, C. (2005).

\*Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las Unidades Médicas. Salud Pública Méx.Vol. 32(2):170-180. Autor: Héctor Aguirre-Gas, H.C.1990.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

\*La Prevención de Riesgos Laborales en el lugar de trabajo. Guía para una intervención sindical. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Paralelo Edición. S.A., ISBN: 84-607-3133-2. Depósito legal: V-3151-2013. Sexta edición, noviembre 2013.

\*Prevención de Riesgos Laborales en las empresas: análisis de las actividades y percepciones de los Delegados de Prevención en España. Universidad Pompeu Fabra. Císal. Roncal, Alexis. 2010.

\*Vigilancia de la Salud de trabajadores y trabajadoras. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de CC.OO. de Navarra. NA-1169/2009.

\*El Libro del Delegado/a Sindical. Vigilancia de la Salud. Secretaría Confederal de Formación Sindical de CC.OO. Alfonso A. Calera y Rebeca Torada, tomando como base la Guía Sindical «Vigilancia de la salud de los trabajadores/as» de Neus Moreno y Pere Boix. M-43621-2001.

\*Informe sobre la Calidad de los Servicios de Prevención en España. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Pere Boix; Fernando Rodrigo; Ana M. García. M-33387-2008.

\*Guía para medir la satisfacción de los servicios prestados. Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. 2009.

\*Patient satisfaction with occupational health physicians: Development of a questionnaire. Occupational and Environmental Medicine, 62, 119-123. Verbeek, J. H., de Boer, A. G., van der Weide, W. E., Piirainen, H., Ane-ma, J. R., van Amstel, R. J., et al. (2005).

\*Consumer satisfaction with occupational health services: Should it be measured? Occupational and Environmental Medicine, 58, 272-278. Verbeek, J. H., Van Dijk, F., Räsänen, K., Piirainen, H., Kankaanpää, E., & Hulshof, C. (2001).

\* Performance and quality measurement in occupational health services: current status and agenda for further research. Pransky G, Benjamin K, Dembe AE. 40 (3):295-306. Ind. Med. Sep.2001.

### **OTRA BIBLIOGRFÍA DE REFERENCIA**

\*Good Practice in Occupational Health Services: A contribution to Workplace Health. WHO Regional Office for Europe. 2002.

\*Procedimiento para realizar la Vigilancia de la Salud en el Ayuntamiento de Zaragoza. Procedimiento 1400. Servicio de Prevención y Salud Laboral. 2013.

\*Informe Encuestas de Satisfacción al usuario. Instituto Nacional de Salud. Grupo de Atención al usuario. 2012.

SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA VIGILANCIA DE LA SALUD.  
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y PROPUESTA DE CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

\*Satisfacción de los pacientes con la Atención Médica. Revista Cubana de Medicina General Integral. ISSN 1561-3038. Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage, Mayileé Cañizares Pérez, Ana María Ibarra. 1999.

\*La Evaluación de la Satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. ISSN 0864-3466. Coralía Massip Pérez, Rosa María Ortiz Reyes, María del Carmen Llantá Abreu, Madai Peña Fortes, Idalmis Infante Ochoa. 2008.

\*Evidencias científicas bibliográficas sobre formación de trabajadores en Prevención de Riesgos Laborales. Encargo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo al Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide. David Cobos Sanchiz (coord.). Nov.2010.

\*Buenas prácticas en la formación sobre prevención de riesgos laborales a trabajadores en las empresas: Una revisión sistemática. Revista Fuentes, 12, 139-164. Cobos, D. Llacuna, J. Inés, A. y Pérez, M<sup>a</sup> J. (2012).

\*Guía Básica y General de orientación de las actividades de Vigilancia de la Salud de los trabajadores para la Prevención de Riesgos Laborales. Asociación de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT). Abril 2013.

## **ENCUESTAS**

\*Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención y Salud Laboral de la Excm. Diputación Provincial de Cádiz. Junio 2012.  
([http://www.dipucadiz.es/export/sites/default/galeria\\_de\\_ficheros/prevencion\\_y\\_salud\\_laboral/documentos/ENCUESTA-DE-SATISFACCION-DEL-SERVICIO-DE-PREVENICIN-Y-SALUD-LABORAL.pdf](http://www.dipucadiz.es/export/sites/default/galeria_de_ficheros/prevencion_y_salud_laboral/documentos/ENCUESTA-DE-SATISFACCION-DEL-SERVICIO-DE-PREVENICIN-Y-SALUD-LABORAL.pdf))

\*Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva.  
(<http://www.uhu.es/servicio.prevencion/encuesta.htm>)

\*Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Sevilla.  
([http://www.r2h2.us.es/uploads/prevencion/encuesta\\_satisfacci%C3%B3n\\_sprl.pdf](http://www.r2h2.us.es/uploads/prevencion/encuesta_satisfacci%C3%B3n_sprl.pdf))

\*Encuesta de satisfacción usuaria en CESFAM. Dr. Sergio Aguilar.  
(<http://es.slideshare.net/paulibarraza/encuesta-de-satisfaccin-usuario-externo-cesfam>)

\*Encuesta de satisfacción con los reconocimientos médicos preventivos en colaboración con la Universidad de Burgos. (<http://www2.ubu.es/utcalidad//RecMedPrev/recmedprev1.php>)

\*Encuesta de satisfacción del Servicio de Prevención Unimat.  
([http://www.unimat.es/es/encuesta\\_spa.php](http://www.unimat.es/es/encuesta_spa.php))

## **10.- ANEXOS**

### **ANEXO I: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO MÉDICO ÁGUILAS SALUD (FISIOAGUILAS) EN RELACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS**





# ANEXOS



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO MÉDICO ÁGUILAS**  
**SALUD (FISIOÁGUILAS) EN RELACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS**  
**MÉDICOS PREVENTIVOS**

La presente encuesta tiene por objeto conocer su grado de satisfacción con los reconocimientos médicos preventivos realizados en este centro. Tu participación ayudará a realizar las oportunas acciones de mejora. Gracias por tu interés.

FECHA: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: HOMBRE \_\_\_\_\_ MUJER \_\_\_\_\_

TIPO DE RECONOCIMIENTO: INICIAL \_\_\_\_\_ PERIÓDICO \_\_\_\_\_

A continuación tiene una serie de preguntas relacionadas con su grado de satisfacción con los exámenes de salud. Por favor, ponga una cruz debajo del número correspondiente teniendo en cuenta que:

0= NADA 1=POCO 2=SATISFECHO 3=BASTANTE 4=MUY SATISFECHO

	0	1	2	3	4
1. Atención recibida a su llegada. Recepción.	--	--	--	--	--
2. Tiempos de espera y horario.	--	--	--	--	--
3. Atención prestada por el personal médico.	--	--	--	--	--
4. Atención prestada por el personal de enfermería.	--	--	--	--	--
5. Comodidad y confort de las instalaciones.	--	--	--	--	--
6. Accesibilidad (tiempo desde el domicilio/o trabajo).	--	--	--	--	--
7. Información recibida sobre los objetivos de este examen de salud y las pruebas que lo integran.	--	--	--	--	--
8. Relación entre el reconocimiento y las pruebas que le han realizado con los riesgos laborales que usted tiene.	--	--	--	--	--
9. Relación entre el reconocimiento y los problemas de salud/ molestias que usted pueda tener por motivo del trabajo.	--	--	--	--	--
10. Calidad de la información médica que ha recibido.	--	--	--	--	--
11. Utilidad de la información médica/consejos para la prevención de riesgos laborales.	--	--	--	--	--
12. Confianza respecto a la confidencialidad en el tratamiento de sus datos de salud.	--	--	--	--	--

0 1 2 3 4

13. Grado de satisfacción global.

-- -- -- -- --

**Observaciones, sugerencias y especificaciones respecto a las respuestas al cuestionario**

