





# Memoria de Actividades

2 0 0 3



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias

## Un año de avances

Cuando acepté la responsabilidad de gestionar la sanidad pública canaria me encontré con una realidad compleja que demandaba un gran esfuerzo por parte de todos, pero también y lo más importante, me encontré con un equipo de gente preparada y con ganas de trabajar para ofrecer a todos los usuarios un servicio público de calidad.

En ese sentido, tengo la suerte de poder presentar la actividad del Servicio de Urgencias Canario, que tras nueve años al frente de las emergencias sanitarias ha logrado en el año 2003 mejorar la asistencia con la incorporación de nuevos medios técnicos y el uso de las tecnologías, tanto en la red de recursos sanitarios, como en la metodología de trabajo que llevan a cabo los médicos coordinadores que trabajan en las Salas Operativas del 1-1-2.

La puesta en marcha de las ambulancias sanitarizadas ha posibilitado este año una respuesta a la demanda creciente de unidades especializadas para determinadas zonas del archipiélago, acercando la asistencia de las unidades de soporte vital avanzado a la población donde hasta ahora se contaba con recursos de soporte vital básico.

También los vehículos de intervención rápida con médico y gestor, en funcionamiento en ambas capitales, han agilizado la primera asistencia en el mismo lugar del incidente en los núcleos de mayor población, con lo que el SUC se ha ido consolidando como un servicio aún más próximo al ciudadano.

El uso cada vez más frecuente de la telemedicina y la incorporación de los desfibriladores semiautomáticos, equipos con capacidad para revertir una parada cardíaca, en las ambulancias de soporte vital básico han permitido que la transmisión de datos médicos del paciente a la sala de coordinación se haga en tiempo real, reduciendo así considerablemente el tiempo de asistencia sanitaria y permitiendo a los médicos coordinadores tomar la mejor decisión en cuanto a las medidas iniciales a tomar, el destino del paciente y el mejor medio de traslado al centro sanitario.

Durante el ejercicio 2003 se han ejecutado tres cursos de formación de equipos de gestión de crisis y como consecuencia de esta nueva línea de trabajo se ha constituido el grupo de trabajo del Plan de Emergencia Sanitaria para catástrofes en Canarias (PLESCAN). Asimismo, el SUC se ha integrado como socio fundador de la Sociedad Española de Medicina de Catástrofes (SEMECA) y como miembro de la Sociedad Internacional de Medicina de Catástrofes (SIMC), además de haber tenido la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos en situaciones reales como el terremoto de Irán.

En esta misma línea el Servicio de Urgencias Canario participa en el Programa de Iniciativa Comunitaria Interreg IIB Azores-Madeira-Canarias con cuatro proyectos en materia de urgencias extrahospitalarias.

Sólo me queda felicitar a todos los profesionales que trabajan en la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias como responsable del SUC, por su profesionalidad y buen hacer. Gracias a todos por su contribución.



**María del Mar Julios Reyes**

Vicepresidenta y Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias  
Presidenta del Consejo de Administración de GSC

## La coordinación, eje de la seguridad en Canarias



Una de las metas que ha de marcarse toda sociedad moderna es dotarse de los instrumentos y mecanismos necesarios para dar una pronta y eficaz respuesta a los ciudadanos que vieran comprometida su seguridad o la de sus bienes.

De tan ambicioso objetivo no es ajena nuestra sociedad, y por ello el Gobierno de Canarias, implicado en una permanente mejora de los servicios a la ciudadanía, creó hace ya más de seis años el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) como proyecto piloto en materia de seguridad y emergencias, destinado a la centralización en la recepción telefónica de llamadas, a través del número 1-1-2, y a la coordinación de los diferentes recursos públicos desplegados para su atención.

Con el paso de los años el CECOES se ha integrado de tal modo en nuestra sociedad, que hoy en día no resulta concebible hablar de seguridad o de emergencias en Canarias sin que aquél aparezca como el referente principal.

Los medios técnicos puestos a su servicio, en continua adaptación a las mejoras tecnológicas que van surgiendo, constituyen una reputada garantía de eficacia.

Su equipo humano, poseedor de extraordinaria cualificación profesional y una excepcional vocación de servicio, es su principal activo, siempre entregado al auxilio de los demás, con una generosidad y altruismo que les hace merecedores del respeto y elogio de todos los canarios.

Desde que asumí la vicepresidencia de GSC, determiné como principal prioridad impulsar cuantas acciones debieran ser adoptadas por este departamento para mejorar, más aún si cabe, la eficacia de los servicios dispensados por el CECOES 1-1-2.

Fruto de esta intención, en la actualidad nos hallamos inmersos en un proceso de acondicionamiento a través de la actualización de los diferentes protocolos de actuación para situaciones de emergencia, que a buen seguro reducirán los tiempos de respuesta las demandas de ciudadanas.

Con idéntico propósito hemos iniciado un ambicioso programa de modernización tecnológica de la sala operativa del 1-1-2, al objeto de dotarla de los equipos de la última generación que garantice su operatividad en las condiciones más extremas.

Estoy segura que la memoria que hoy presentamos será un instrumento divulgativo de sumo interés, que permitirá canalizar a la ciudadanía toda la información de nuestra actividad, de nuestros proyectos y de nuestras ambiciones.

Aprovecho además la oportunidad que me brinda esta publicación para expresar, una vez más, el firme compromiso de entregarme con esfuerzo e ilusión a la continua mejora de los umbrales de eficacia y eficiencia de este servicio público en el que todos los canarios tanto confían.

**María Australia Navarro de Paz**  
Consejera de Presidencia y Justicia  
Vicepresidenta del Consejo de Administración de GSC

## Transparencia en la gestión

Durante el año 2003, la empresa pública GSC se ha enfrentado de lleno a la revitalización interna de la gestión, con afán de transparencia y de cohesión de todos los sectores implicados.

Somos conscientes de la especial sensibilidad de los servicios públicos que se ofrecen al ciudadano desde GSC. Desde el punto de vista sanitario, tanto el Servicio de Urgencias Canario y el transporte sanitario no urgente, como el propio Centro Coordinador del Seguridad y Emergencias (CECOES) 1-1-2, se han consolidado en la sociedad como referente de las urgencias y esto conlleva, sin duda, una gran responsabilidad.

En este sentido, se ha trabajado duramente en la mejora global del 1-1-2, desde el punto de vista técnico y humano, con la revisión de protocolos de actuación, con nuevas incorporaciones de enlaces de policías y bomberos y con la puesta en marcha de un plan de saneamiento tecnológico. Se han desarrollado planes de emergencias para diversas instituciones y se han desarrollado los lazos de colaboración en todo lo referente a la seguridad y las emergencias.

Desde el SUC se ha apostado por modernizar los recursos existentes, incluyendo en su flota las ambulancias sanitarizadas y los vehículos de intervención rápida, así como adquiriendo nuevo material y equipamiento de última tecnología. La investigación ha constituido también uno de los pilares del SUC, mientras que la política formativa desarrollada nos ha permitido elaborar lo que será el futuro Plan de Emergencias Sanitarias para Catástrofes en Canarias.

Todo este esfuerzo es el que hemos querido reflejar en la nueva edición de la memoria de GSC. Datos y cifras que constituyen el trabajo desarrollado por los profesionales que forman parte de esta gran familia que es GSC, a la que he tenido el orgullo de dirigir.

Un año más les abrimos nuestras puertas. Gracias a todos los que han participado en este ilusionante proyecto

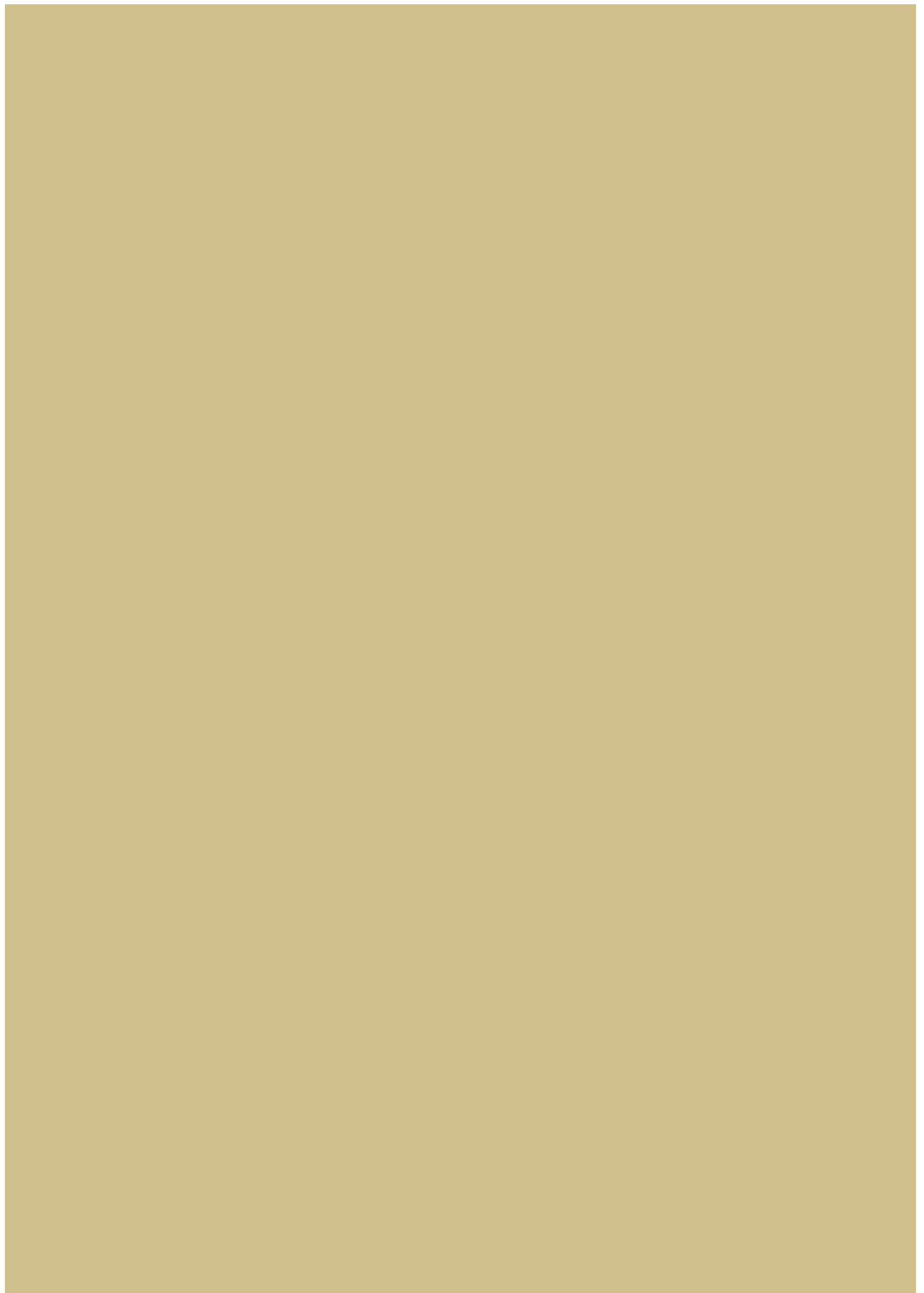


**Salvador Iglesias Machado**  
Director Gerente de GSC

# Índice

Datos generales de la empresa	9
• Quiénes somos .....	11
• Qué hacemos .....	11
• Organigrama .....	11
• El equipo humano .....	12
• Dirección Gerencia .....	13
Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2	15
• Presentación .....	17
• Objetivos .....	17
• Infraestructura .....	17
• Actividad .....	19
Servicio de Urgencias Canario	23
• Asistencia y Transporte Sanitario Urgente .....	25
• Transporte Sanitario No Urgente .....	31
• Realización de preventivos y simulacros .....	34
• Divulgación Científica .....	35
División de Seguridad	39
• Área de Emergencias .....	41
• Área de Seguridad .....	44
División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios	47
• Unidad de Gestión Económica .....	49
• Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios .....	49
División de Recursos Humanos, Calidad y Formación	55
• Unidad de Recursos Humanos .....	57
• Unidad de Formación .....	57





capítulo

[ 1 ]

**Datos Generales de la Empresa**



## Quiénes somos

- GSC es una sociedad anónima unipersonal.
- Fecha de constitución y modificación:
  - Constitución: 30 de septiembre de 1994.
  - Modificación de objeto social: 16 de diciembre de 1996.
  - Modificación de la denominación social (Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias): 18 de julio de 2000.
- Su accionariado es 100% público del Gobierno de Canarias y está adscrita a la Consejería de Presidencia y Justicia y a la Consejería de Sanidad.
- Su capital social asciende a 4.868.181,00 euros.

## Qué hacemos

El objeto social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos Sociales, es el siguiente:

- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos, actuando como entidad colaboradora de recaudación.
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios.
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial.
- Coordinación de todos los niveles asistenciales de la atención urgente.
- Coordinación de transporte sanitario de urgencias de cualquier tipo.
- Formación en materia de atención y gestión a la urgencia y emergencia sanitaria, así como en educación para la salud.
- Concertar con instituciones públicas y privadas las actuaciones tendentes a la realización de los objetivos de la sociedad.
- Crear o participar en otras sociedades e instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores.
- Prestar servicios operativos y de formación en materia de seguridad pública para lo cual podrá gestionar centros y establecimientos de

naturaleza pública o privada, así como contratar equipos humanos y recursos materiales.

## El Organigrama

Consejo de Administración de GSC (31/12/03):

- Presidenta  
*Excm. Sra. Dña. María del Mar Julios Reyes*  
Consejera de Sanidad
- Vicepresidenta  
*Excm. Sra. Dña. María Australia Navarro de Paz*  
Consejera de Presidencia y Justicia
- Secretaria  
*Ilma. Sra. Dña. Sulbey González Gonzalez*  
Secretaria General Técnica de la Consejería de Sanidad
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. José Rafael Díaz Martínez*  
Director del Servicio Canario de la Salud
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. Alberto Pazos Astrar*  
Director General de Recursos Económicos del Servicio Canario de Salud
- Vocal  
*Ilma. Sra. Dña. María Teresa Larrea Díez*  
Secretaria General del Servicio Canario de Salud
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. Emilio Jesús Moya Valdés*  
Viceconsejero de Justicia y Seguridad
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. Luis Vila Rodríguez*  
Director General de Seguridad y Emergencias
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. José María Quinteiro González*  
Director General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
- Vocal  
*Ilmo. Sr. D. Gabriel Mejías Martínez*  
Director General de Planificación y Presupuesto. Consejería de Economía y Hacienda

Equipo ejecutivo de la sociedad (31/12/03):

- Director Gerente  
*D. Salvador Iglesias Machado*
- Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)  
*D. Francisco Hernández Vulcam*
- Director de la División de Seguridad  
*D. Juan Luis Regalado Blanco*
- Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario. Provincia de Las Palmas  
*D. Luis Cabrera Peña*
- Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario. Provincia de S/C de Tenerife  
*D. Carmelo Duarte Merelo*
- Director de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios  
*D. Francisco Rodríguez Millán*
- Director de la División de Recursos Humanos, Calidad y Formación  
*D. Francisco Rodríguez Millán*

El equipo humano

El equipo humano está distribuido en cada una de las Divisiones de la empresa:

- Dirección-Gerencia
- Servicio de Urgencias Canario (SUC)
- Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)
- Seguridad
- Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios
- Recursos Humanos, Calidad y Formación

El desglose del personal a la fecha del 31 de diciembre es el siguiente:

Cargo	Número
Director-Gerente .....	1
Directores de División .....	5
Administrativos de dirección .....	7
Responsables de Unidad .....	12
Médicos Coordinadores .....	31
Coordinadores Multisectoriales .....	12
Técnicos .....	31
Gestores Operativos y Sanitarios .....	15
Gestores de recursos .....	62
Administrativos .....	21
<b>TOTAL .....</b>	<b>197</b>

[1] No se ha incluido el personal afecto a proyectos específicos





## Dirección Gerencia

La Dirección Gerencia tiene adscritas tres unidades que se encargan de dar soporte a todas las Divisiones:

### Unidad de Dirección

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de asesoramiento jurídico, control de expedientes judiciales, elaboración de convenios y contratos, custodia de documentación, elaboración y seguimiento de bases de concurrencia, así como planificación y ejecución de la prevención de riesgos laborales.

### Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

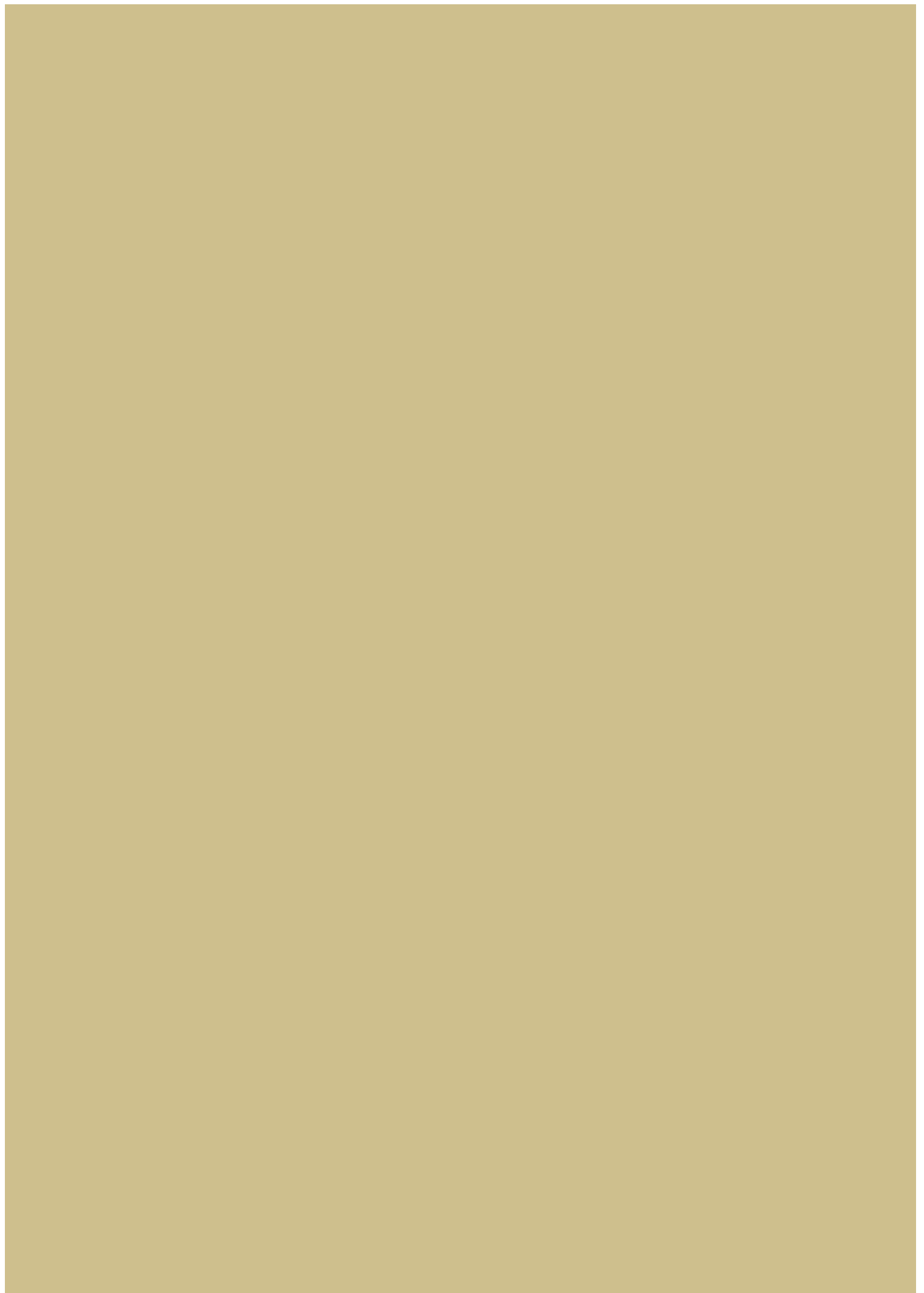
Se encarga de gestionar la comunicación externa de la empresa; velar por la correcta aplicación de la identidad corporativa, así como la difusión de la actividad de sus servicios. Del mismo modo, esta Unidad realiza la atención personalizada al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, el análisis y tratamiento de las bases de datos, así como la organización, supervisión y control de las campañas promocionales.

### Unidad Informática y Desarrollo

Es la Unidad responsable del mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. Sus actividades se centran en la ejecución de un plan de chequeos preventivos, en el asesoramiento sobre suscripción de contratos de mantenimiento, la resolución de averías eventuales, así como la implantación de nuevos sistemas tecnológicos para dar cobertura a nuevas necesidades de servicio o mejorar las que existen en la actualidad. Las tareas desarrolladas por esta unidad son todas aquellas que conciernen a las áreas de informática, comunicaciones (radio, telefonía básica y móvil) y electricidad.

Las *líneas generales de actuación* de la Dirección-Gerencia son las siguientes:

- Control, seguimiento y cumplimiento de Convenios y Acuerdos con la Administración.
- Control y seguimiento del cumplimiento de objetivos asignados a las diferentes Divisiones y Unidades de la empresa.
- Implantación de sistemas de gestión de la calidad.
- Control y seguimiento cumplimiento de directrices emanadas de la Consejería de Sanidad y de la Consejería de Presidencia y Justicia.



capítulo  
[ 2 ]

**Centro Coordinador de Emergencias  
y Seguridad 1-1-2**





## Presentación

El Gobierno de Canarias creó, a través del Decreto 62/97 de 30 de abril, el Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias que nace con el fin de atender las urgencias y emergencias a través del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2. En la actualidad este servicio, se encuentra integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2).

Asimismo, en la Disposición Adicional de este Decreto, queda regulada la gestión del servicio, indicándose que será prestado exclusivamente por la Comunidad Autónoma de Canarias, en su ámbito territorial, y en régimen de gestión directa, a través de la Empresa Pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias, S.A..

Desde un principio, la misión del CECOES 1-1-2 ha sido dotar a la Comunidad Autónoma de Canarias, de un instrumento eficaz capaz de gestionar las demandas que en materia de urgencias y emergencias surjan por parte de los ciudadanos y visitantes del archipiélago canario.

A lo largo de estos cinco años de funcionamiento, el CECOES 1-1-2 se ha afianzado como líder en la coordinación multisectorial de las organizaciones que tienen la competencia de resolver los diferentes tipos de demanda que generan los ciudadanos en el ámbito de la seguridad y las emergencias. Además se ha desarrollado tanto tecnológica como humanamente novedosas incorporaciones que lo caracterizan como un servicio en permanente desarrollo.

## Objetivos

El CECOES 1-1-2, durante el año 2003 y según lo previsto ha trabajado en la consecución de los siguientes objetivos.

- Consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.
- Integrar con su incorporación a las salas operativas a los diferentes servicios que actúan en el sector.

- Divulgar la existencia del servicio a diferentes sectores de la sociedad.
- Mantener la moderna infraestructura tecnológica actualizada con la integración de nuevos productos que garanticen la incorporación de nuevas tareas de coordinación al CECOES 1-1-2.
- Desarrollar programas para la formación del personal que promuevan la especialización del mismo.

## Infraestructura

### Coordinación

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) está integrado por dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria con capacidad para actuar como un único Centro. Con este diseño, el CECOES 1-1-2 se convierte en el instrumento clave capaz de gestionar las demandas que en materia de emergencias y seguridad surgen en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Además, la actuación conjunta de los operadores de demanda, gestores de demanda, gestores de recursos, gestores operativos y técnicos sectoriales bajo la supervisión del coordinador multisectorial, permite una buena coordinación a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos tantos en incidentes rutinarios como no rutinarios.

El CECOES 1-1-2 dispone de una plataforma tecnológica específicamente diseñada que permite conocer y controlar en cada momento desde la recepción de la llamada, la situación actualizada de cada recurso interviniente, así como los tiempos empleados y situación general.

### Personal

Un total de 200 profesionales, altamente cualificados con amplia experiencia en el área de urgencias y emergencias, trabajan en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 de Canarias.

Este equipo multisectorial garantiza el tratamiento integral de la seguridad, al aunar experiencias diversas en los ámbitos de la policía, bomberos,

urgencias sanitarias, salvamento marítimo, telecomunicaciones y protección civil.

Para ello, los profesionales del CECOES 1-1-2 han superado un curso de 300 horas impartido por la Academia Canaria de Seguridad. Mediante un programa común, el personal del 1-1-2 ha obtenido los criterios necesarios para garantizar una actuación homogénea en el área de las urgencias y emergencias.

#### Equipo humano de gestión

Director .....	1
Responsable Sala Operativa Las Palmas .....	1
Responsable Sala Operativa Santa Cruz de Tenerife ..	1
Administración .....	4

#### Equipo humano en el CECOES 1-1-2

Coordinadores Multisectoriales.....	12
Gestores de Demanda.....	6
Operadores de Demanda .....	54
Gestores Operativos .....	8
Gestores de Seguridad.....	12
Gestores de Extinción .....	12
Gestores de Sanidad .....	31
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .....	6
Técnicos de Atención a la Mujer.....	6
Técnicos de Coordinación Bomberos Tenerife .....	9
Médicos del SUC .....	31

#### Funcionamiento del CECOES 1-1-2

Cuando un ciudadano llama al 1-1-2, al otro lado de la línea le responde un operador de demanda especializado en atender en español, inglés, alemán, francés e italiano cualquier tipo de urgencia o emergencia.

Apoyado en un programa informatizado, el operador de demanda realiza un cuestionario que permite clasificar la alerta y asignar el recurso o recursos necesarios para resolver el incidente.

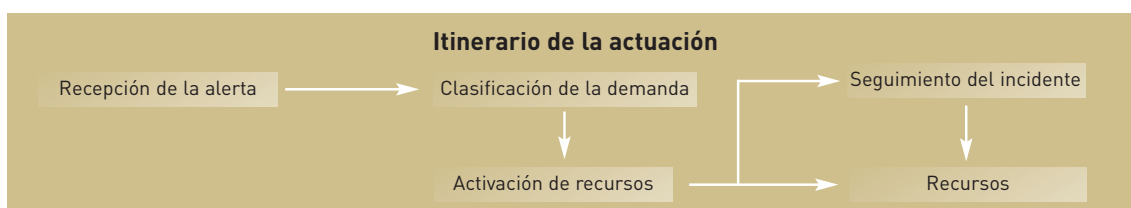
Tras recabar los datos indispensables sobre el tipo de incidente (enfermedad, robo, agresión, incendio o accidente), su localización y personas involucradas, se transfiere automáticamente la información a los terminales informáticos de los técnicos sectoriales, es decir, el médico del SUC, el Policía Local, la Guardia Civil, el miembro del Cuerpo Nacional de Policía y el bombero, todos ellos ubicados en la zona de coordinación, así como a los gestores de recursos que se encuentran en la misma zona.

Es en esta área donde el coordinador multisectorial supervisa el caso y en ocasiones, interviene el técnico sectorial a través de los sistemas de radiocomunicaciones dando indicaciones hasta la llegada de los recursos móviles, mientras que los gestores de recursos comunican a las unidades móviles los servicios que tienen que realizar y efectúan un seguimiento de esas intervenciones.



Gracias al moderno sistema informático que clasifica automáticamente las llamadas y mediante el cual se puede llevar a cabo un seguimiento en tiempo real de los servicios en curso, las salas operativas del CECOES pueden

dar respuesta a distintos incidentes que se producen al mismo tiempo, garantizando la resolución integral y coordinada de cualquier tipo de emergencia en el menor tiempo posible.



#### Actividad

El centro neurálgico del CECOES 1-1-2 son las dos Salas Operativas. Desde ahí se desarrolla toda la actividad que va desde la recepción de las llamadas de todo el archipiélago, su tratamiento, la gestión y el seguimiento de las repuestas asignadas a cada demanda, optimizando la coordinación de las intervenciones.

Cada respuesta se establece con la ayuda del equipo técnico y el consenso de los diferentes servicios intervinientes, que tienen las competencias de actuación en el lugar del incidente, los protocolos y procedimientos de actuación.

#### Principales datos de actividad

Durante el año 2003, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 919.536 demandas, lo que supone un 3% menos que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.554.

El 66.5% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 33.5% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 56.7%, es decir, 521.743 correspondieron a información, mientras que un 9.8%, lo que significa 89.663 demandas, se refirió a consultas teledirigidas. Mediante este servicio, el personal que trabaja en las salas operativas del CECOES 1-1-2 indica al ciudadano,

a través del teléfono, los pasos a seguir para solucionar su problema.

De las demandas que fueron resueltas con la movilización de recursos, el 14.4% correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 19.1% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

#### Tipo de incidentes

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2003, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 397.793 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 34.670 incidentes más que en 2002.

Por islas, Gran Canaria fue la que registró el mayor número de incidentes, con 192.205, seguida de Tenerife, con 156.371. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 18.977 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 14.840; La Palma, con 9.734; La Gomera, con 3.424; y El Hierro, con 2.242 incidentes.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con sanidad, con una representación del 55.3% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 220.053 incidentes. Le sigue los incidentes relacionados con seguridad ciudadana, con 112.844, y los accidentes con 34.356.

Respecto a los incidentes relacionados con la seguridad ciudadana, destacan los correspondientes a problemas relacionados con la violencia, que representaron el mayor número, con un 7.5% del total, seguidos de los incidentes relacionados con problemas en el tráfico.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 5.9% del total, con 23.326 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 6.432, siendo la representación porcentual del 1.6%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 782 fueron los menos numerosos.

#### Activaciones del CECOES 1-1-2

Por lo que se refiere a las activaciones, es decir, las comunicaciones de servicios que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad realiza a los sectores para resolver incidentes, durante el año 2003 en el área de seguridad se registraron un total de 133.913 activaciones. De éstas, 77.558 correspondieron a las policías locales de Canarias; 30.536 al Cuerpo Nacional de Policía; y 25.819 a la Guardia Civil.

Por su parte, en el área de extinción de incendios, salvamento y rescate se registraron un total de 16.320 activaciones para la resolución de incidentes relacionados con asistencias técnicas originadas por obstáculos en la calzada y objetos peli-

gros en vía pública; accidentes; e incidentes sanitarios, de seguridad ciudadana y salvamento marítimo, además de los incendios.

En lo que respecta al área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2003 fue de 213.161. De este total, 179.296 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 16.047 a ambulancias de soporte vital avanzado; 3.550 a ambulancias sanitarizadas, 8.963 a vehículos de asistencia médica; 3.039 a personal de atención primaria; 951 a helicóptero sanitario; 718 al avión sanitario; y 597 a vehículos de coordinación sanitaria.

#### Atención a la mujer víctima de violencia

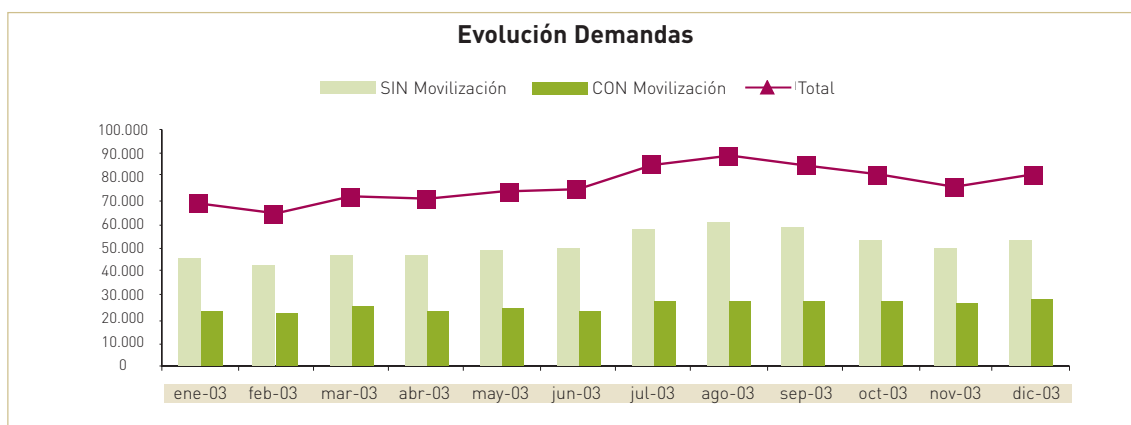
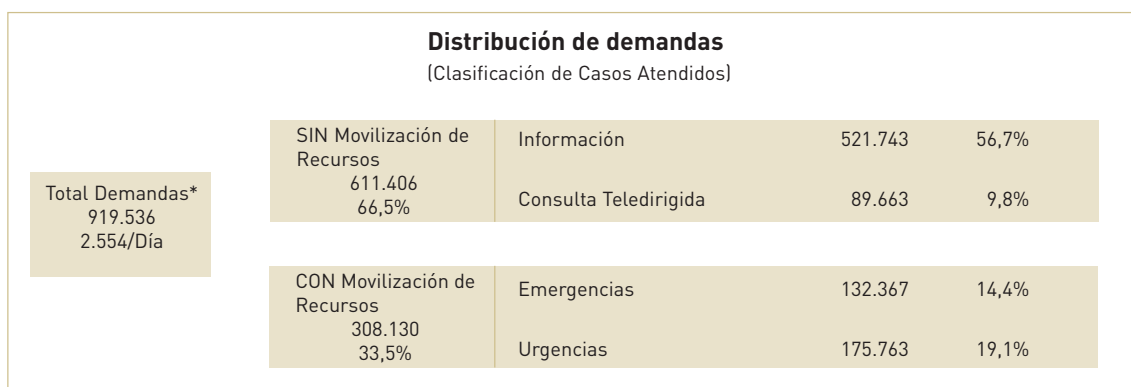
Desde mayo de 1999, existe un convenio de colaboración con el Instituto Canario de la Mujer con el fin de mejorar su atención a las mujeres víctimas de violencia con la incorporación de un técnico especialista en malos tratos que presta asistencia telefónica, hasta la llegada de los recursos sanitarios y de seguridad.

A lo largo del año 2003 a través de este servicio se resolvieron un total de 7.748 incidentes, con una media diaria de 21.5 incidentes. Del total, 6.269 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 1.479 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.



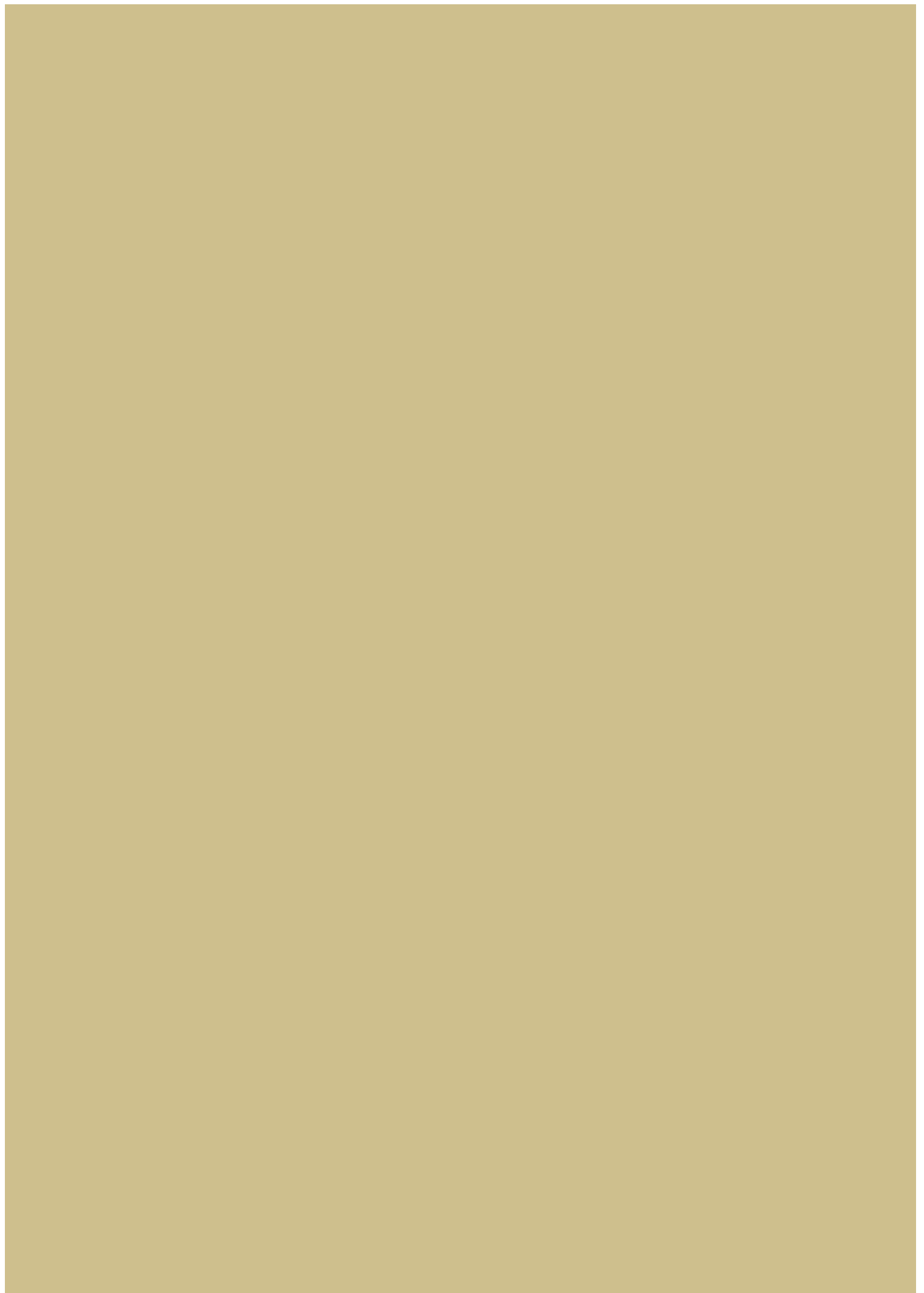
Por provincias, Las Palmas registró el 59.55% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 40.45%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de

3.796 casos, seguida de Tenerife con 2.900; Lanzarote, con 436; Fuerteventura, con 382; La Palma, con 172; La Gomera, con 41; y El Hierro, con 21 casos.



**Distribución de incidentes por territorios**

Territorio	Asistencia Sanitaria	Seguridad Ciudadana	Accidentes	Extinción, Incendios Salvamento y Rescate	TOTAL
Las Palmas	135.956	59.865	16.054	14.147	226.022
Gran Canaria	122.168	46.574	12.561	10.902	192.205
Lanzarote	6.756	8.188	2.018	2.015	18.977
Fuerteventura	7.032	5.103	1.475	1.230	14.840
S. C. Tenerife	84.097	52.979	18.302	16.393	171.771
Tenerife	73.129	51.006	16.939	15.297	156.371
La Palma	6.577	1.434	1.032	691	9.734
La Gomera	2.667	335	225	197	3.424
El Hierro	1.724	204	106	208	2.242



capítulo  
[ 3 ]

Servicio de Urgencias Canario





El Servicio de Urgencias Canario como división de Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias, lleva a cabo la prestación de los servicios de atención sanitaria urgente prehospitalaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Nueve años de experiencia avalan su actividad que además de la prestación de asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario, tanto terrestre como aéreo, como actividad principal, mantiene en su cartera otros servicios como:

- Visita a domicilio (sólo en Las Palmas de Gran Canaria)
- Consultoría Médica
- Información para la Salud
- Transporte urgente entre centros sanitarios
- Cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos
- Formación en el ámbito sanitario
- Realización de simulacros
- Divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos y foros científicos, etc

Además del transporte sanitario urgente, que ya venía realizando desde diciembre de 1994, el SUC tiene encomendado también el transporte

sanitario no urgente (programado y diferido), mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo, que en el año 2002 supuso la puesta en marcha la denominada Mesa de Transporte Sanitario No Urgente, estructura creada para la gestión directa y optimización de este tipo de transporte.

Para ello, se viene firmando desde el año 2000, el correspondiente convenio vinculando ambas partes, es decir, al Servicio Canario de la Salud y Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias.

#### Asistencia y Transporte Sanitario Urgente

##### Recursos Móviles

El Servicio de Urgencias Canario coordina una serie de recursos móviles que cuentan con el equipamiento sanitario necesario para la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario en caso de enfermedad o accidente:

- Ambulancias de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, conductor y técnico
- Ambulancias Sanitarizada: Conductor-técnico y DUE
- Ambulancias de soporte vital básico: Conductor y técnico



- Vehículos de atención domiciliaria: Médico y conductor (sólo en Las Palmas de Gran Canaria)
- Vehículo de coordinación sanitaria: Médico y gestor de recursos sanitarios
- Helicópteros de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto

- Avión de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto

A 31 de diciembre de 2003, los recursos móviles con que cuenta el SUC en nuestra Comunidad son los siguientes:

Tipo de recurso	Las Palmas	S/C de Tfe
Ambulancias de soporte vital básico .....	44	41
Ambulancias de soporte vital avanzado .....	7	5
Ambulancias sanitarizadas .....	1	2
Helicópteros de soporte vital avanzado .....	1	1
Avión de soporte vital avanzado .....	1	1
Vehículos de coordinación sanitaria e intervención rápida .....	1	1
Vehículo de asistencia médica .....	2	0

Por su implantación en el 2003, detallamos a continuación los siguientes recursos:

- *Ambulancias sanitarizadas*

Presentan la peculiaridad de incorporar entre su personal a un enfermero con experiencia en atención de urgencias, emergencias y transporte sanitario urgente, además de disponer de un equipamiento sanitario que permite su conversión en recurso medicalizado, en caso necesario.

El contacto permanente con los médicos del SUC que se encuentran en Centro Coordinador posibilita la tutorización para la asistencia por parte del enfermero a pacientes potencialmente graves.

Asimismo, el desarrollo de los sistemas de telemedicina consigue situar en dichos recursos unos sistemas de transmisión de datos biomédicos, como es el electrocardiograma, que es recibido en tiempo real en la Sala de Coordinación. Allí, un médico del SUC realiza la oportuna interpretación y decide las pautas terapéuticas que el DUE puede comenzar a administrar, mientras dure el traslado del paciente a un centro sanitario o se transfiera a un recurso de soporte vital avanzado.

Durante este año este nuevo recurso ha sido ubicado en las islas de Gran Canaria, en la base de

Protección Civil, en Vecindario; en Tenerife, en el Parque de Bomberos de Icod de los Vinos; y en La Palma, en el antiguo Hospital Virgen de las Nieves, en Santa Cruz de La Palma.

- *Vehículo de Coordinación Sanitaria*

Este recurso es un vehículo destinado a realizar labores de coordinación y asistencia “in situ” en actos que requieran cobertura de riesgos sanitarios previsibles, accidentes de múltiples víctimas y servicios de urgencia extraordinarios en los que se valora la necesidad de desplazamiento al lugar del incidente de un Médico Coordinador.

En cuanto al equipamiento material, están dotados de desfibrilador semiautomático, maletín de soporte ventilatorio y circulatorio, así como medicación para prestar una primera asistencia sanitaria. También cuenta con material de inmovilización (collarines cervicales, férulas neumáticas, inmovilizador de columna), material para la señalización de incidentes y de clasificación de víctimas, además de un equipo de comunicaciones que les permite realizar labores de coordinación del incidente y/o del servicio preventivo de un evento.

Durante el año 2003 estos vehículos han asumido una nueva función como vehículos de

intervención rápida constituyendo así una prolongación de la sala de coordinación del SUC en la calle ya que su equipo está preparado para prestar asistencia sanitaria en caso necesario.

Con base en ambas capitales de provincia llegan con mayor rapidez al lugar del incidente y coordinan la intervención de los recursos asistenciales del SUC. Asimismo prestan apoyo en todo tipo de accidentes, incidentes no rutinarios y participan en simulacros y preventivos.

#### Equipo Humano

El equipo humano del Servicio de Urgencias Canario cuenta en la actualidad con numerosos

profesionales, distribuidos por las siete islas del Archipiélago.

El SUC incorpora en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 un total de 30 médicos coordinadores, así como 27 gestores de recursos sanitarios encargados de gestionar la movilización de las unidades asistenciales en todo el territorio.

Así mismo estos recursos móviles, tanto aéreos como terrestres, disponen de más de mil profesionales entre médicos, enfermeros, conductores, técnicos, pilotos, copilotos y mecánicos.

Todo este equipo humano cuenta con el apoyo de un personal responsable de la gestión, integrado por directivos, gestores y administrativos.

Centro Coordinador	Las Palmas	S/C de Tfe
Médicos Coordinadores.....	17	13
Gestores de Recursos .....	14	13
TOTAL .....	31	25

Recursos Móviles	Las Palmas	S/C de Tfe
Médicos .....	60	39
Enfermeros .....	80	65
Conductores y Técnicos .....	450	395
Pilotos y Copilotos.....	5	5
Mecánicos .....	2	2
TOTAL .....	597	506



Este grupo de profesionales se encuentra respaldado por su alta cualificación y experiencia en el

campo de la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario.

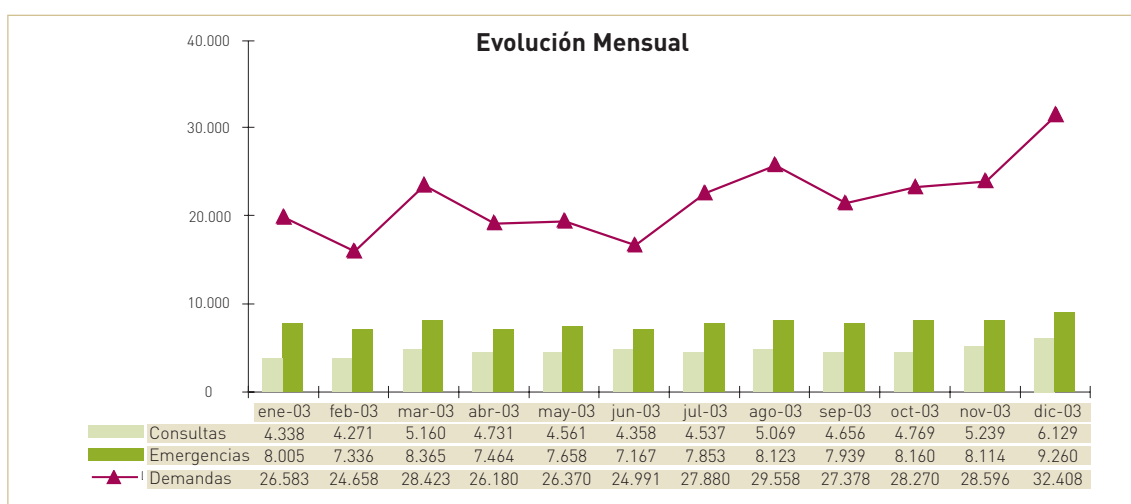
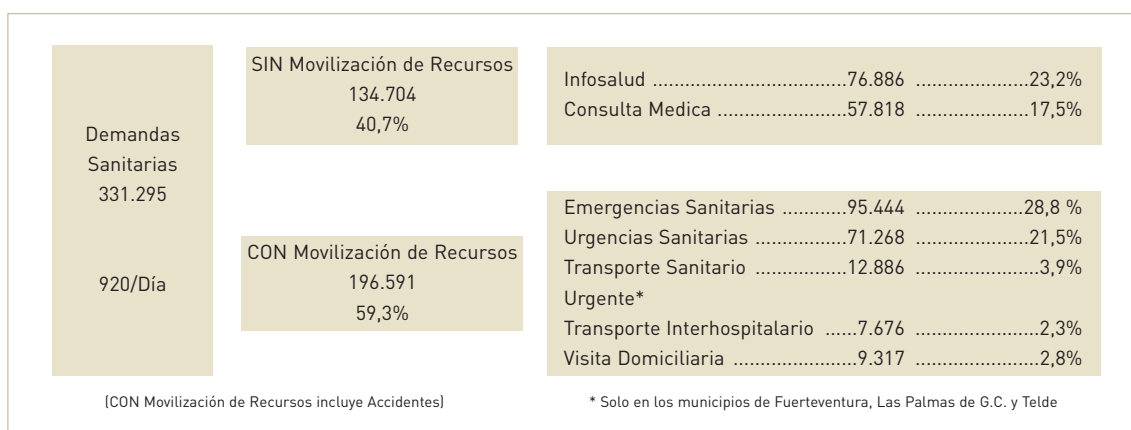
Equipo de Gestión	Las Palmas	S/C de Tfe
Director Territorial.....	1	1
Responsables Coordinación Asistencial .....	1	1
Gestores de Coordinación Sanitaria.....	2	2
Administrativos .....	2	1
<b>TOTAL .....</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

### Actividad

#### Demandas sanitarias

En lo que respecta a la actividad general del servicio, el SUC logró un incremento del 8% dando respuesta a 331.295 demandas sanitarias,

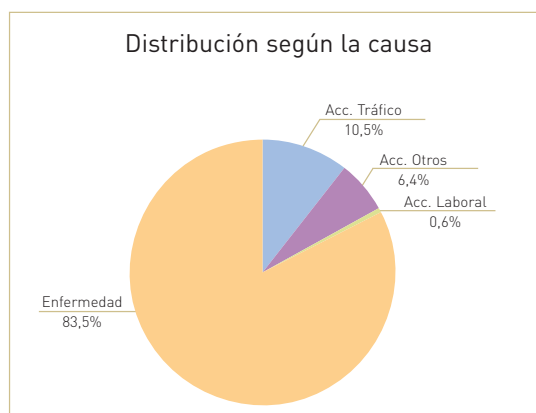
con una media de 920 al día, frente a las 307.240 el año anterior. Esta actividad comprende todos los incidentes coordinados por el servicio, así como las consultas y la información sanitaria-Infosalud.



### Incidentes sanitarios

En lo que se refiere a incidentes sanitarios, el SUC intervino en el año 2003 en 254.409 casos, de los cuales 196.591 necesitaron la movilización de algún recurso sanitario terrestre o aéreo, mientras que el resto fue resuelto como consultoría médica sin necesidad de activación de recursos.

Las causas más frecuentes de los incidentes resueltos en el 2003 son los relacionados con enfermedades, que representaron un 83,5%, seguido por los accidentes de tráfico, los laborales y el transporte interhospitalario.



### Distribución Tipología de los Incidentes Sanitarios

(Incluyendo Consulta Médica y CON Movilización de Recursos)

	Cantidad	%
<b>Enfermedad</b>		
Alteración de Conciencia .....	37.054	14,6%
Dolor .....	27.515	10,8%
Ahogo .....	9.788	3,8%
Fiebre .....	7.810	3,1%
Otros .....	130.210	51,2%
	212.377	83,5%
<b>Transporte Interhospitalario</b>		
.....	7.676	3,0%
<b>Accidentes</b>		
.....	34.356	13,5%
<b>Total Incidentes</b> .....	<b>254.409</b>	<b>100%</b>

### Tipología de respuestas

La actividad del SUC ha experimentado un incremento importante a lo largo del año 2003. Los incidentes resueltos han aumentado en casi un 9% con respecto al 2002. El sector que experimenta mayor crecimiento es el de los traslados realizados entre hospitales de las islas, seguido de las urgencias y las consultas médicas.

Entre los incidentes sanitarios atendidos, un 37,5% fueron consideradas emergencias, es decir, situaciones de peligro inminente para la

vida, con 95.444 casos y una subida del 4% con respecto al año anterior.

Mientras, 71.268 incidentes fueron considerados urgencias sanitarias, con un aumento del 14%. Asimismo se aprecia un aumento importante cerca del 13% en las consultas médicas que las sitúa en tercer lugar con 57.818 incidentes.

El transporte sanitario urgente representa un 5%, el transporte interhospitalario, que supera los 7.000 traslados, representa un 3% de los inci-

dentes y aumenta en casi un 27% en relación al año anterior, y la visita domiciliaria, servicio que

se presta únicamente en la capital grancanaria, contabilizó 9.317 incidentes.

	Año 2002	Año 2003	Incremento
Consulta .....	51.219	57.818	12.8%
Emergencias .....	92.041	95.444	3.6%
Urgencias .....	62.418	71.268	14.2%
Transporte Sanitario Urgente .....	13.226	12.886	-2.5%
Transporte Interhospitalario .....	6.051	7.676	26.8%
Visita Domiciliaria .....	8.730	9.317	6.7%
Total Incidentes .....	233.685	254.409	8.8%

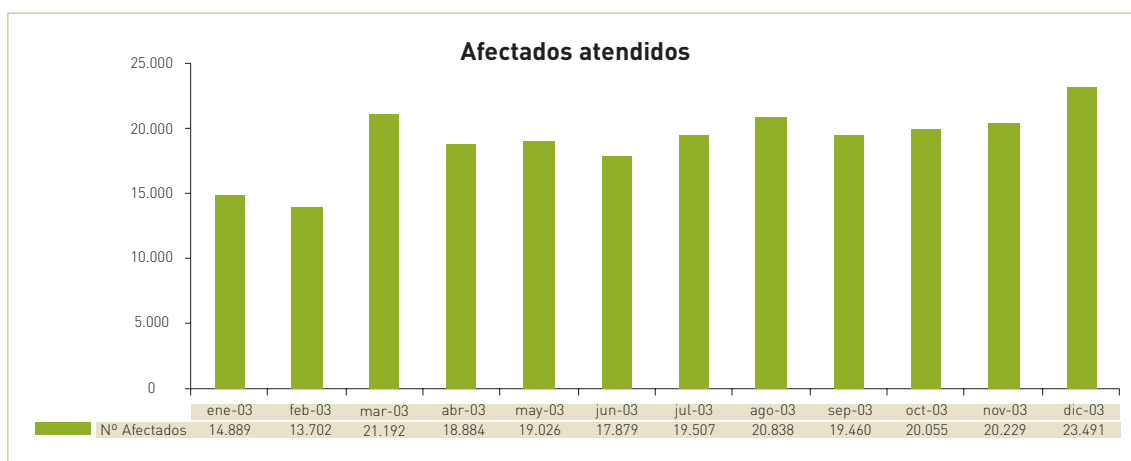
#### Recursos

Para la resolución de los incidentes fue necesario movilizar 213.161 recursos, lo que significa que diariamente se activaron 584 recursos sanitarios de la red aérea y terrestre del SUC, entre ambulancias de soporte vital básico, ambulancias de soporte vital avanzado, helicópteros y avión medicalizados, vehículos de atención domiciliaria, vehículos de coordinación asistencial, y personal de Atención Primaria, así como los recursos de nueva creación durante el año 2003 como los

vehículos de intervención rápida, con base en las capitales de provincia y las ambulancias sanitariizadas, ubicadas en Gran Canaria, Tenerife y La Palma.

#### Usuarios del SUC

El Servicio de Urgencias Canario atendió en el año 2003 a 229.162 personas que necesitaron una asistencia o un traslado sanitario urgente, siendo el lugar de traslado más habitual los centros hospitalarios.



### Recursos activados

Tipo de recurso	Cantidad
Ambulancia soporte vital básico .....	179.296
Ambulancia soporte vital avanzado .....	16.047
Ambulancia sanitizada .....	3.550
Vehículo de atención domiciliaria .....	8.963
Vehículo de coordinación sanitaria .....	597
Personal de atención primaria .....	3.039
Helicóptero soporte vital avanzado .....	951
Avión soporte vital avanzado .....	718
<b>Total .....</b>	<b>213.161</b>

#### Distribución de incidentes por islas

La distribución provincial de los incidentes en el año 2003 señala que el 59,7% correspondió a la provincia de Las Palmas, mientras que un 40,2% se situó en Santa Cruz de Tenerife.

Por número de incidentes, Gran Canaria, con el 53%, fue la isla que registró la mayor cantidad de actuaciones con 134.729, seguida por Tenerife con 90.068 intervenciones y un 35,5% del total.

Lanzarote y Fuerteventura contabilizaron un 3,4% y 3,3%, respectivamente, con 8.774 Y 8.507 incidentes sanitarios cada una de ellas.

Las islas no capitalinas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife sumaron aproximadamente el 5% restante, distribuido en los 7.609 incidentes

de La Palma, los 2.892 de La Gomera y los 1.830 de El Hierro.

#### Transporte Sanitario No Urgente

GSC comenzó a asumir la gestión de los servicios de transporte no urgente relacionados en su mayoría con rehabilitación, hemodiálisis, radioterapia, quimioterapia, curas y consultas, a través de la puesta en marcha de las Mesas de Transporte No Urgente, con el fin de conseguir un seguimiento y control de los recursos que realizan estos servicios.

En una primera fase se generó un sistema de recepción de llamadas tanto de los usuarios como de los centros sanitarios, a fin de establecer el vínculo directo con el paciente. Durante este año ha comenzado una segunda fase que prevé la gestión de tiempos y vehículos.

Entendemos como transporte sanitario no urgente, todo aquel englobado en las dos siguientes modalidades:

- Transporte diferido: aquel que debe realizarse antes de las 3 horas.
- Transporte programado: el que se solicita con al menos 12 horas de antelación.

Estos servicios se realizan con los siguientes recursos sanitarios:

- Ambulancia de traslado: Es un vehículo destinado al transporte sanitario en camilla de enfermos o accidentados que lo precisen por





causa médicamente justificada pero cuyo estado no haga prever la necesidad de asistencia sanitaria en ruta.

- Vehículo de transporte sanitario colectivo: Es un vehículo destinado al traslado conjunto de un número máximo de nueve pacientes con limitaciones para el uso de medios ordinarios, no aquejados de enfermedades transmisibles y que se prevea no necesitarán asistencia sanitaria en ruta, desde el punto de origen de los

mismos a los centros sanitarios y viceversa. Dichos vehículos podrán, en los casos que se precise, disponer de un camillero/ayudante en las operaciones de subida y bajada del vehículo y en el traslado desde ésta a su domicilio y viceversa.

A 31 de diciembre de 2003, los recursos móviles con que cuenta el SUC para realizar estos traslados son los siguientes:

Tipo de recurso	Las Palmas	S/C de Tenerife
Ambulancias de traslado individual.....	44	35
Ambulancias de transporte colectivo .....	7	42
Ambulancias de transporte colectivo con ayudante .....	1	11

#### Personal

El equipo de profesionales que desarrolla su trabajo en esta división esta formado por casi una treintena de operadores de demandas que atienden las solicitudes de traslado, cinco gestores de recursos, tres médicos del SUC encargados de coordinar los traslados y dos responsables, uno en cada provincia.

Mesa de transporte	Las Palmas	S/C de Tenerife
Responsable .....	1	1
Médico Coordinador .....	1	2
Gestores de recursos .....	0	5
Operadores de demanda .....	13	15
<b>TOTAL .....</b>	<b>15</b>	<b>22</b>





### Causa que origina el servicio

Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	Total
Hemodiálisis	71.814	50.948	122.762
Rehabilitación	130.889	241.797	372.686
Consultas	15.054	29.206	44.260
Radioterapia	15.502	18.631	34.133
Intercentro	7.588	2.532	10.120
Altas en Planta	2.279	3.325	5.604
Altas en Urgencia	3.186	6.313	9.499
Otros	13.626	17.034	30.660

#### Actividad

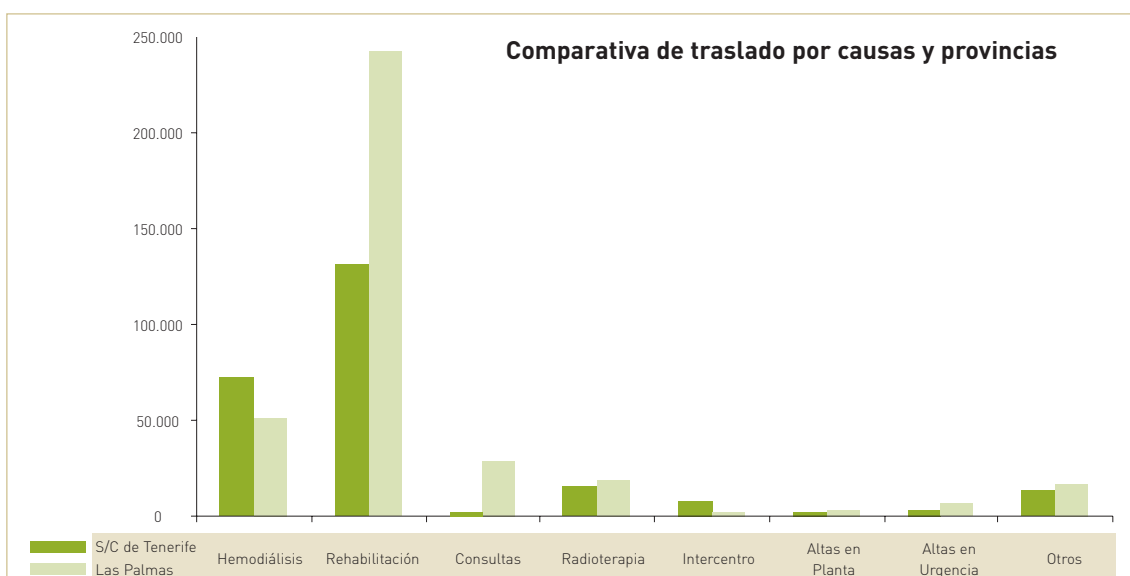
La actividad del Transporte Sanitario No Urgente en Canarias registrada en la Mesa de Transporte ha dado como resultado un total de 629.724 servicios realizados y 338.345 usuarios atendidos.

Teniendo en cuenta el tipo de servicio, la distribución ha sido la siguiente:

- En función de la causa que origina el servicio, la rehabilitación ocupa el primer lugar seguido de las hemodiálisis.

- Otro de los motivos por el que los usuarios solicitan el transporte sanitario es para asistir a consultas puntuales y a sesiones de radioterapia.
- Los traslados intercentros y las altas hospitalarias, tanto en planta como en urgencias, alcanzan los 25.000 traslados.

La provincia de Las Palmas supera los servicios de rehabilitación y consultas con respecto a la provincia de Santa Cruz de Tenerife en la que sin embargo se realiza mayor número de traslados por hemodiálisis.



### Realización de Preventivos y Simulacros

El Servicio de Urgencias Canario participa frecuentemente en servicios preventivos en las islas con el fin de dar cobertura sanitaria a grandes concentraciones de público con motivo de fiestas populares, visitas oficiales y encuentros deportivos.

Para ello cuenta con personal y recursos de soporte vital básico y avanzado que en función de la magnitud del evento se encargan de este tipo de servicios.

Preventivos 2003	
Provincia	Servicios realizados
Sta. Cruz de Tenerife .....	26
Las Palmas G.C. ....	41

Asimismo la participación del SUC en simulacros hace posible que los equipos técnicos y humanos pongan a prueba sus conocimientos y experiencias para enfrentarse a situaciones de riesgo.

Simulacros 2003	
Fecha	Motivo
Enero .....	Accidente riesgo químico en el Cebadal – Curso de Catástrofes. Gran Canaria
Abril .....	Ejercicio Canasar 02/03. Gran Canaria
Abril .....	Descarga de Petróleo en el Puerto de los Mármoles, Arrecife. Lanzarote
Abril.....	V Encuentro de Organizaciones e Instituciones de Seguridad y Socorro. Santa Lucía. Gran Canaria
Mayo .....	Incendio por accidente entre dos vehículos en el Doctoral. Gran Canaria



## Divulgación Científica

Durante el ejercicio 2003 el SUC ha continuado trabajando en su línea de investigación y divulgación científica participado activamente en acciones formativas en el campo de la asistencia sanitaria urgente, organizando e impartiendo cursos y seminarios, así como colaborando en congresos y foros científicos relacionados con su actividad.

### Organización de encuentros

- Curso Intensivo: “Asistencia Sanitaria en Catástrofes” junto con la unidad docente del SAMU Sevilla, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria y que incluyó un ejercicio final consistente en un simulacro de asistencia médica

urgente a un colectivo que resultaba afectado en un accidente con productos químicos.

- Jornadas: “Internamientos psiquiátricos Involuntarios, aspectos médicos legales”, que tuvo lugar en el Colegio Oficial de Médicos de Las Palmas.
- Congreso: “I Simposio Internacional de Ventilación Mecánica No Invasiva en Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario”, celebrado en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria.

### Elaboración de comunicaciones científicas para su exposición en foros nacionales

Médicos del Servicio de Urgencias Canario han elaborado una serie de comunicaciones científicas para los congresos y jornadas en las que han participado a nivel nacional.

Lugar	Congreso	Comunicación
Barcelona	Jornadas Nacionales de Centros Coordinadores Médicos de España	- Transporte Sanitario no Urgente - Transporte sanitario aéreo en la Comunidad Canaria
Sevilla	Hospital Universitario Valme	Transporte Aéreo de enfermos críticos
Valencia	Congreso Nacional de SEMES	- Procedimiento de Desfibrilación a bordo de Ambulancias de Soporte Vital Básico con DEA - Informe de resucitación en PCR por Ambulancias de Soporte Vital Básico con DEA - Desfibrilación en el medio náutico: estudio comparativo de modelos DEA - Monitorización ECG 12 derivaciones con arnés: estudio comparativo sobre monitorización convencional con electrodos
Sitges	II Congreso Mediterráneo de Medicina de Emergencia	- Desfibrilación en el medio náutico: estudio comparativo de modelos DEA - Monitorización ECG 12 derivaciones con arnés: estudio comparativo sobre monitorización convencional con electrodos
Las Palmas de Gran Canaria	I Simposio Internacional de Ventilación Mecánica No Invasiva	- Procedimiento de VMNI en HEMS - Inconvenientes, contradicciones y problemas prácticos durante la VMNI - Estabilización previa y durante el transporte aéreo de pacientes críticos

Asimismo en diferentes congresos nacionales, médicos y técnicos del SUC han participado con la exposición de póster de contenido sanitario,

algunos de los cuales han resultado premiados por los comités científicos de la organización del encuentro.

Lugar	Congreso	Póster
Valencia	Congreso Nacional de SEMES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambulancia Sanitarizada: un nuevo recurso para la atención de las emergencias sanitarias en Canarias</li> <li>- Análisis de la actividad de ambulancia sanitizada del SUC en Tenerife en los dos primeros meses de actividad</li> <li>- Procedimiento de Desfibrilación a bordo de Ambulancia de Soporte Vital Básico con DEA **</li> <li>- Desfibrilación en el medio náutico: estudio comparativo de modelos DEA</li> </ul>
Madrid	SAMUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositivo sanitario canario, recogida de fuel, Galicia 2003</li> <li>- Dispositivo sanitario del carnaval de Las Palmas de Gran Canaria</li> </ul>
Sitges	II Congreso Mediterráneo de Medicina de Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de recursos sanitarios aéreos en las Islas Canarias</li> <li>- Procedimiento de Desfibrilación a bordo de Ambulancia de Soporte Vital Básico con DEA</li> <li>- Ambulancia Sanitarizada: un nuevo recurso para la atención de las emergencias sanitarias en Canarias</li> <li>- Análisis de la actividad de ambulancia sanitizada del SUC en Tenerife en los dos primeros meses de actividad</li> </ul>

\*\* Premio a la mejor comunicación original.

#### Colaboraciones en publicaciones científicas y difusión a profesionales

- “Estabilización de pacientes críticos en transporte sanitario aéreo”.  
Revista Iberoamericana de ventilación mecánica no invasiva.
- “Transporte terrestres de pacientes con ventilación no invasiva. Indicaciones, metodología y recomendaciones”.  
Revista Iberoamericana de ventilación mecánica no invasiva.
- “Asistencia y transporte aeromédico de pacientes críticos”.  
Libro de Ventilación Mecánica no Invasiva en Emergencias, Urgencias y Transporte Sanitario.

#### Puesta en marcha de proyectos de investigación Desfibrilación semiautomática

El Servicio de Urgencias Canario ha puesto en marcha durante el 2003 el proyecto de “Desfibrilación Precoz” equipando para ello a sus ambulancias de soporte vital básico con desfibriladores semiautomáticos (DEA).

Los DEA son aparatos ligeros, de pequeño tamaño y bajo coste que permiten aplicar descargas eléctricas en caso de que el paciente tenga una parada cardíaca. La causa mas frecuente de este tipo de parada en adultos es una arritmia maligna que aparece en el contexto de un Infarto Agudo de Miocardio, llamada Fibrilación Ventricular. El tratamiento de esta arritmia maligna es la desfibrilación (aplicar una descarga eléctrica controlada).

El SUC ha puesto a prueba esta tecnología en todos los escenarios posibles de nuestra Comunidad: lugares de pública concurrencia, domicilios, simulación de accidentes, centros de salud, embarcaciones de pasajeros, salvamento y de recreo y en un submarino turístico, así como

en toda la red de ambulancias de soporte vital básico y avanzado a distintas velocidades y en distintos tipos de carreteras, en los helicópteros y en el avión medicalizados.

*PLESCAN: Desarrollo del Plan de Emergencia Sanitaria en caso de catástrofe en Canarias*

El SUC ha apostado desde hace unos años por la formación en Medicina de Catástrofes colaborando con instituciones como el SAMU de Sevilla para el asesoramiento y formación en Medicina de Catástrofes.

Durante el ejercicio 2003 se han ejecutado tres cursos de formación de "Equipos de Gestión de Crisis".

Como consecuencia de esta nueva línea de trabajo se ha constituido el Grupo de trabajo del PLESCAN y el SUC se ha integrado como socio fundador de la Sociedad Española de Medicina de Catástrofes (SEMECA) y como miembro de la Sociedad Internacional de Medicina de Catástrofes (SIMC).

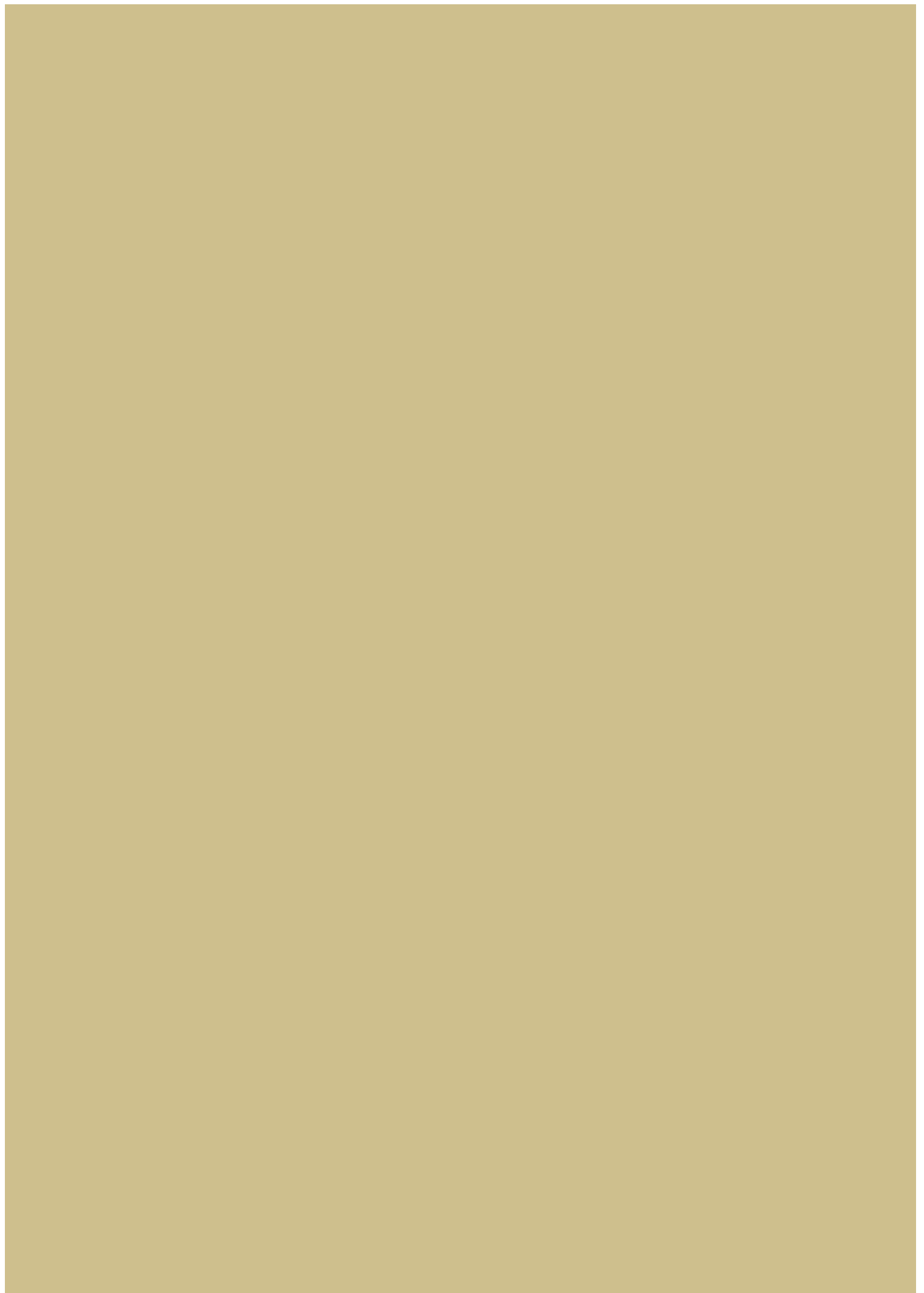
*Propuesta de Implantación de los Proyectos Interreg*

El programa de Iniciativa Comunitaria Interreg IIIB Azores-Madeira-Canarias constituye una apuesta por la cooperación transnacional para el desarrollo integrado de las regiones de la Macaronesia y de ellas con los terceros países de su entorno geográfico, por lo que los programas de colaboración están encaminados a fomentar una mejor integración y participación económica entre estas regiones, los estados miembros de la UE y países limítrofes.

El Servicio de Urgencias Canario participará en el Programa Interreg III con cuatro proyectos en materia de urgencias extrahospitalarias de forma conjunta con Maderia.

Los programas con los que el SUC participa en esta convocatoria son los siguientes:

- **INUTECMED**  
Iniciativa en investigación y desarrollo de las nuevas tecnologías aplicadas a la medicina. Las líneas de trabajo principales son la desfibrilación precoz; la telemedicina en emergencias y la telemetría e historia clínica informatizada en emergencias.
- **PLESCAMAC**  
Persigue la cooperación en la gestión de planes de emergencias sanitarias en caso de catástrofe en la Macaronesia e incluye como proyecto piloto una unidad móvil de despliegue terrestre, una unidad aerotransportable de despliegue en catástrofes, una unidad de descontaminación sanitaria móvil, y el posicionamiento estratégico de contenedores de material sanitario para catástrofes.
- **CECOAT**  
Contempla la modernización y gestión de centrales sanitarias o integradas en materia de red de comunicaciones, sistema hospitalario e infraestructura del transporte sanitario.
- **GESTRANSA**  
Supone la modernización en la gestión del transporte sanitario aéreo y terrestre, y de carácter tanto urgente como no urgente.



capítulo

[ 4 ]

División de Seguridad





La División de Seguridad se encarga de llevar a cabo las actividades encomendadas por la Dirección General de Seguridad y Emergencias mediante un convenio de colaboración, siendo uno de sus objetivos primordiales desarrollar aquellas líneas de actuación referentes a la coordinación de Policías Locales, desarrollo de planes de emergencias, logística, y protección del patrimonio, entre otros, en función de las directrices de dicha Dirección General.

### Área de Emergencias

Durante el ejercicio 2003 la División de Seguridad ha llevado a cabo una intensa actividad dentro del área de emergencias.

En relación con este sector de actividad, hay que diferenciar varios apartados: Planes de Emergencia Exterior, Planes Especiales de la Comunidad Autónoma de Canarias, Planes Territoriales de la Comunidad Autónoma de Canarias, Planes de autoprotección, Acciones de apoyo a la Dirección General de Seguridad y Emergencias, y Simulacros.

#### Planes de Emergencia

##### *Planes de Emergencia Exterior*

Homologados por la Comisión Nacional de Protección Civil se han llevado a cabo los siguientes Planes de Emergencia Exterior:

- San Sebastián de La Gomera
- Santa Cruz de La Palma
- Granadilla
- Puerto del Carmen
- Puerto del Rosario

Edición final del Plan de Emergencia Exterior de CEPSA.

Elaboración del borrador de procedimiento de actuación del CECOES en relación al Plan de Emergencias Exteriores de DISA de La Palma.

Revisión del Plan de Emergencia Almacenamiento BP Puerto de Las Palmas, realizando el informe técnico sobre el Informe de Seguridad presentado por la propia empresa, acerca de sus

instalaciones de almacenamiento y distribución de combustibles en el Puerto de la Luz y de Las Palmas en relación con lo dispuesto en el Real Decreto 1254/1999.

Revisión de los bancos de datos sobre sustancias peligrosas y accidentes industriales.

Desarrollo de un esquema de implantación de los Planes de Emergencia Exterior (según lo establecido en Real Decreto 1254).

Se finaliza el Plan de Emergencia Exterior de DISA en Salinetas (Telde).

Informe sobre la nueva Directriz Básica de Riesgo Químico (RD 1196/2003, de 19 de septiembre) y sus implicaciones en Canarias.

##### *Planes Especiales de la Comunidad Autónoma de Canarias*

Definición y planteamiento de la evaluación de riesgos y mapa de flujos del transporte de mercancías peligrosas por carretera para incorporar al Plan PEMERCA (Plan de Emergencia del Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera).

Acciones con distintos estamentos oficiales (Delegación del Gobierno, Consorcio de Extinción de Incendios de Tenerife, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife) encaminadas a tratar comentarios y sugerencias al Plan de Emergencias por Fenómenos Meteorológicos Adversos.

Presentación a la Dirección General de Seguridad y Emergencias sobre los Planes de Emergencia Exterior de Riesgo Químico realizados, para su homologación definitiva en la Comisión Nacional de Protección Civil.

Desarrollo de varios procedimientos, uno genérico para guiar la elaboración de procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y los relativos al INFOCA (Plan de Emergencias por Incendios Forestales).

##### *Planes Territoriales*

Redacción del Plan Territorial de Protección Civil y Atención de Emergencias de la

Comunidad Autónoma de Canarias (PLATECA), versión 2003. Presentación final a la Dirección General de Seguridad y Emergencias para su aprobación por la Comisión Autonómica y pendiente de homologación definitiva por la Comisión Nacional de Protección Civil.

Los Planes Insulares de Lanzarote, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro, se encuentran finalizados y aprobados por los respectivos Plenos de los Cabildos Insulares. Todos ellos se encuentran homologados por la Comisión de Protección Civil.

Presentación ante los medios de comunicación, en el Cabildo de El Hierro del Plan Insular de Emergencias.

Remisión de información actualizada sobre vulcanismo en La Palma para incorporar al PEIN de La Palma.

Revisión y actualización de la guía para la elaboración de los Planes de Emergencia Territoriales de los municipios.

A propuesta de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y del Ayuntamiento de La Laguna, se ha elaborado un informe con la revisión del Plan de Emergencia Municipal de La Laguna.

Revisión y actualización del Plan Municipal de Emergencias de Santa Lucía (Gran Canaria).

Revisión del Plan Municipal de Emergencias de San Bartolomé de Tirajana (Gran Canaria).

Revisión de la documentación relativa al Plan Municipal de Emergencias de Gáldar (Gran Canaria).

Colaboración en la elaboración del PEMU de Garafía mediante el envío de información meteorológica..

#### *Planes de Autoprotección*

Colaboración en la elaboración del Plan de Autoprotección de la Caldera de Taburiente (La Palma).

Acciones de apoyo a la Dirección General de Seguridad y Emergencias:

Realización del Plan de Seguridad y Salud para el “Dispositivo de Colaboración de la Comunidad Autónoma de Canarias en las tareas de limpieza de la costa afectada por el buque Prestige” y realización de tríptico informativo para los voluntarios.

Colaboración técnica en el “Dispositivo de colaboración de la Comunidad Autónoma de Canarias en las tareas de limpieza de la costa afectada por el buque Prestige”.

Colaboración en las II Jornadas Municipales de Emergencias y Catástrofes organizadas por el Ayuntamiento de Santa Lucía, con la presentación



de Atención de Emergencias y Catástrofes en el Transporte de Mercancías Peligrosas.

Colaboración en la redacción de procedimientos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, tales como “Procedimiento general para el desarrollo de procedimientos generales y específicos de la DGSE” y “Procedimiento general de la DGSE en intervenciones por incendios forestales”.

Colaboración en la revisión de las prescripciones técnicas relacionadas con el plan de autoprotección, para la contratación de la seguridad en los edificios de Usos Múltiples.

Elaboración de informe sobre accidentes de tráfico y seguridad vial en Canarias en 2001.

Participación como ponentes en las II Jornadas Técnicas Municipales de Emergencias y Catástrofes que tuvieron lugar en Santa Lucía de Tirajana en abril de 2003.

Asistencia y participación en las Jornadas del Servicio de Planificación y Prevención de Riesgos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

#### *Simulacros*

Simulacro planificado en el Plan de Emergencia Interior de IDISA Logística en las instalaciones del Muelle de los Mármoles en Arrecife (Lanzarote).

#### **Gestores de Coordinación Insular**

Los Grupos de Intervención en Emergencias efectúan intervenciones en emergencias actuando sobre todo en búsqueda y rescate de personas en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Asimismo, su actuación también consiste en realizar acciones de apoyo a la Dirección General de Seguridad y Emergencias en dispositivos en actos de masiva concurrencia y en preventivos de cualquier tipo.

Además, una de sus funciones principales es la de difundir y dar a conocer el CECOES 1-1-2, el Plan de Seguridad y Emergencia de cada isla así como la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

La puesta al día y conocimiento de los recursos en materia de Seguridad y Emergencias de cada

isla: policías locales, bomberos, protección civil, en los diversos Ayuntamientos y Cabildos es tarea fundamental de los Gestores de Coordinación Insular.

#### *Radiocomunicación*

Instalación de sistemas de comunicaciones en la isla de El Hierro; revisión del repetidor de Montaña Mina y de las emisoras en los distintos vehículos de policías locales en la isla de Lanzarote.

#### *Coberturas Logísticas*

Se ha participado activamente en esta área, además de servir de apoyo a diversas unidades de nuestra división en la cobertura logística de los siguientes dispositivos:

- Noveno Encuentro de Parapente celebrado en el municipio de Frontera (El Hierro)
- Raid Internacional Multiaventura (El Hierro)
- Séptimo Open Fotosub en la isla de El Hierro
- Actos preliminares e inauguración de la circunvalación de Las Palmas de Gran Canaria (GC-3)
- Clausura de la temporada de la Federación de Motonautica de Lanzarote
- Aeródromo Militar de Lanzarote
- Ironman (evento deportivo de triatlón) en la isla de Lanzarote

#### *Simulacros*

- Colaboración activa en el simulacro del Grupo de Intervención en Emergencias en Añaza (Tenerife).
- Participación en el simulacro CANASAR 2003.

#### *Comunicación*

- Dar a conocer los diferentes servicios de emergencias del Plan de Emergencias Insular de La Gomera.
- Divulgación del modelo de plan de autoprotección para eventos de pública concurrencia a todos los responsables de servicios de policía local, extinción de incendios y salvamento.
- Dar a conocer a los diferentes servicios de emergencias la creación del Plan de Emergencias Insular en El Hierro.
- Dar a conocer el Plan de Seguridad Canario (PSC), el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) y el Grupo de

Intervención de Emergencias (GIE) a los guías del Parque Nacional de Timanfaya (Lanzarote).

#### *Formación*

- Charlas formativas a las Asociaciones de Voluntarios de Protección Civil sobre el funcionamiento del CECOES-1-1-2 y actuaciones en emergencias del voluntariado.
- Charlas sobre los GIE en el Taller Escuela de Seguridad y Emergencias que realiza la Mancomunidad de Municipios Centro de Fuerteventura.
- Jornadas para la mejora de Operaciones de Emergencias en las islas de Tenerife y Gran Canaria.
- Charlas formativas sobre Protección Civil a voluntarios de la Cruz Roja de Lanzarote.

#### *Seguridad Privada y Protección del Patrimonio*

En este sentido, se desarrolla una actividad encaminada a la emisión de informes de adecuación técnica para la contratación de Servicios de Vigilancia y Seguridad, análisis y valoración de los sistemas de seguridad, elaboración de diversos documentos relacionados con la seguridad privada, actividades de formación y organización de congresos y jornadas.

#### *Difusión y Formación*

Se ha realizado una intensa labor de difusión entre diversos colectivos en relación con el Plan de Seguridad Canario, como vigilantes de seguridad, Cruz Roja, y otros colectivos del área de la seguridad y emergencias.

#### *Estudios e Informes*

- Elaboración de los informes técnicos de los borradores de los pliegos de prescripciones técnicas para la convocatoria de los concursos para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad convocados por diferentes Consejerías del Gobierno de Canarias, así como elaboración de los informes posteriores a la convocatoria y previos a la adjudicación, de adecuación de las ofertas a los pliegos y determinación de la mejor oferta técnica.
- Realización del estudio y redacción del borrador de informe sobre la seguridad del CECO-

ES-1-1-2 y las oficinas de la División de Seguridad en ambas provincias.

- Asesoramiento in situ a las diversas mesas de contratación de concursos de Vigilancia y Seguridad de las Consejerías del Gobierno de Canarias.
- Estudio y asesoramiento a solicitud de las Consejerías del Gobierno de Canarias en materia de equipamiento y sistemas de seguridad (scanner, arcos detectores).

#### Área de Seguridad

##### *Seguridad Ciudadana y Logística de Seguridad*

En este ámbito, se realizan actuaciones relacionadas con la cobertura de diversos eventos en todo nuestro Archipiélago. Asimismo, se lleva a cabo la información y revisión de las instalaciones de seguridad en edificios públicos y estudios e informes de seguridad de distintos organismos del Gobierno de Canarias.

Se realizan múltiples servicios para Presidencia del Gobierno de Canarias en actos de pública concurrencia así como en inauguraciones y actos institucionales de las autoridades del Gobierno de Canarias, y la coordinación de los servicios para autoridades y representantes del Gobierno de Canarias en sus desplazamientos fuera del Archipiélago.

##### *Radiocomunicación*

Colocación de emisoras en los vehículos de las Policías Locales en varios municipios de Canarias, así como en la nueva dependencia del COTA en Tenerife; realización de pruebas de cobertura de radio convencional y trunking en municipios de la zona Norte de Tenerife; configuración de las nuevas frecuencias de Banda Marina en el repetidor de Izaña; puesta en marcha del repetidor PMR en La Gomera; gestión de averías de repetidores en varias islas y colaboración para la implantación del sistema de radio del Consorcio de Emergencias del Cabildo en la Sala Operativa de Las Palmas y de Tenerife, entre otras acciones.

Supervisión de redes de radiocomunicación de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y

del CECOES –1-1-2, así como acciones relacionadas con pruebas de cobertura y funcionamiento de la Red de Radiocomunicaciones Digital (TETRA) del Gobierno de Canarias.

#### *Formación*

- Organización, coordinación y gestión del primer curso de acreditación de Gestores de Seguridad.

#### *Dispositivos de cobertura logística*

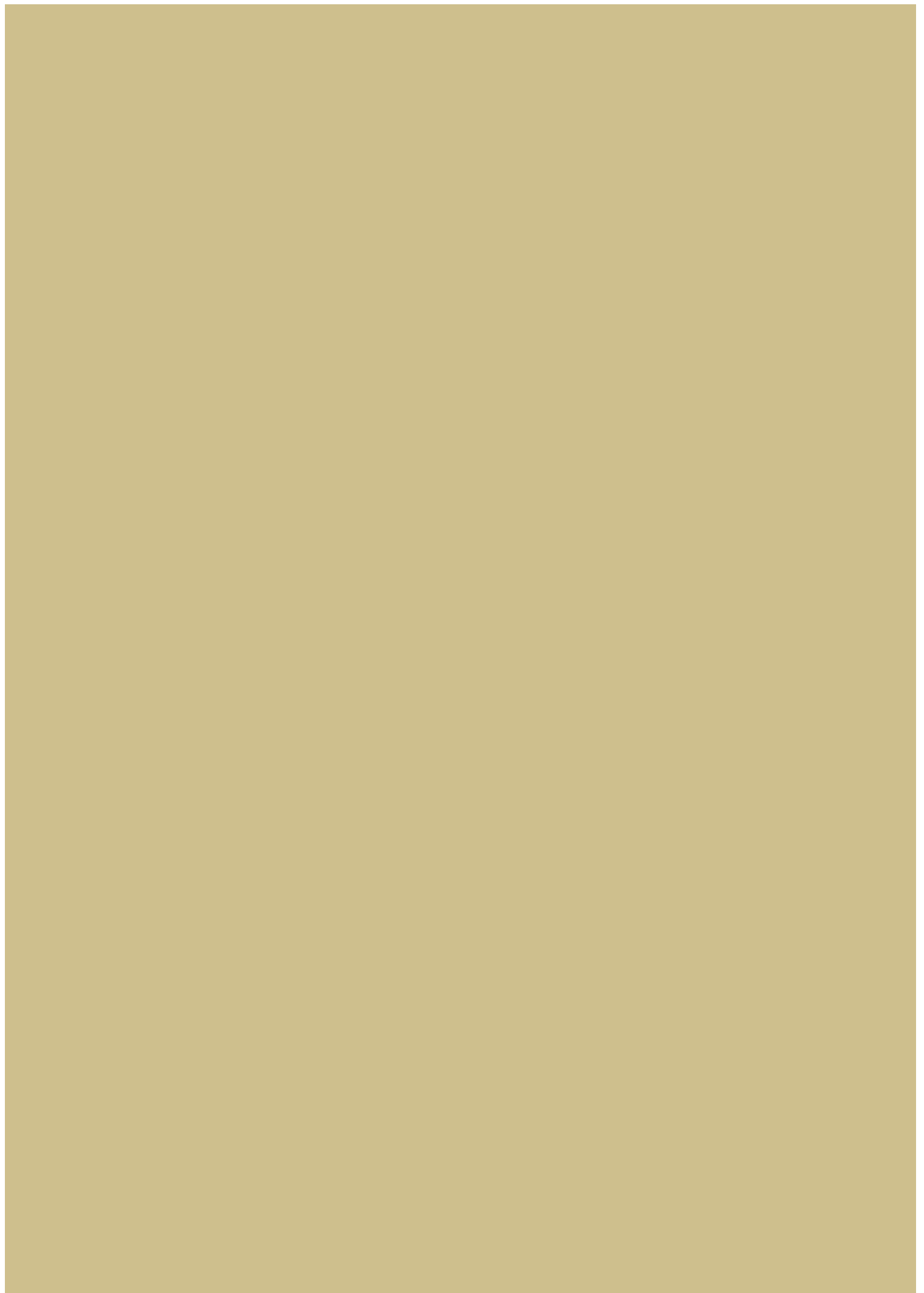
- Control de los vehículos de seguridad y planificación de los servicios a realizar a diversas autoridades.
- Viaje a Marruecos del Presidente del Gobierno de Canarias con un grupo de empresarios y periodistas.
- Día de Canarias.
- Entrega de los Premios Canarias 2003.
- Inauguración de la circunvalación norte-sur en Gran Canaria.
- Visita a Galicia con motivo de la catástrofe del Prestige, por parte de miembros de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias.
- Dispositivo de cobertura logística de seguridad a la Dirección General de Salud Pública en Santa Cruz de Tenerife.
- Día de la Coordinación de las Policías Locales en Santa Cruz de Tenerife.
- Celebración de la comisión de la Policía Local de Canarias y de Protección Civil en el Hotel Escuela de Santa Brígida, en Las Palmas de Gran Canaria.
- Acto de entrega de los diplomas y las medallas en la orden el mérito en la seguridad pública en Canarias, celebrado en el Auditorio Alfredo Kraus en Las Palmas de Gran Canaria.
- Feria Internacional de Turismo Fitur 2003, celebrada en Madrid.
- Fiestas Lustrales de San Sebastián de la Gomera.
- Apertura del curso académico de la Universidad de La Laguna.
- IX Encuentro de Parapente celebrado en el Municipio de la Frontera en la isla del Hierro.
- Internacional Raid Multiaventura en la isla del Hierro.
- Séptimo Open Fotosub en la isla del Hierro.

#### *Coordinación y Comunicación*

En este apartado la División de Seguridad efectúa acciones encaminadas a la coordinación y comunicación de todas las Policías Locales de las Islas, potenciando la integración del trabajo de estos Cuerpos entre sí y su relación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Como principales acciones, destacan las siguientes:

- Reuniones con distintas Jefaturas de Policía Local, a fin de estandarizar los elementos de comunicación externa, consiguiendo con ello que las distintas plantillas sean reconocidas de forma inmediata por los ciudadanos que reclaman sus servicios.
- Continuación de la campaña de Consejos de la Policía Local en diferentes medios de comunicación social.
- Organización, coordinación y presentación de la 2ª edición del *Día de la Coordinación de las Policías Locales de Canarias*, celebrado en la Plaza de España, en Santa Cruz de Tenerife.
- Visitas a distintas plantillas en unión del departamento de protocolos de seguridad (responsable del OCOS), a fin de potenciar las comunicaciones de las Policías Locales, de una manera más cercana, teniendo en cuenta las necesidades de cada zona concreta en atención a su realidad específica.
- Reuniones con jefes y mandos de la Policía Local, a fin de establecer criterios de coordinación sobre la implantación del Plan de Seguridad Canario.
- Reuniones con personal del sector de seguridad de la Sala Operativa del CECOES 1-1-2 (Gestores y Enlaces de Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil).
- Organización, coordinación y supervisión del Sector de Seguridad (OCOS-1-1-2), impulsando la unificación de criterios y formas de trabajo entre las dos Salas Operativas del CECOES-1-1-2.
- Organización y celebración de reuniones de trabajo con mandos de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, personal de la Subdelegación del Gobierno y Responsable de Coordinación del CECOES-1-1-2 para la revisión de los protocolos de seguridad del CECOES.
- Puesta en marcha del sistema de consulta de la base de datos de vehículos (línea X25) a través del sector de Seguridad del CECOES-1-1-2.



capítulo

[ 5 ]

**División Económica y de  
Gestión de Servicios Sanitarios**





La actividad desarrollada por esta división se centra en dos grandes áreas: la gestión económica y administrativa, y la gestión de servicios sanitarios, contando ambas con unidades de gestión bien diferenciadas.

#### Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- Área fiscal: gestión actualizada de cuantos aspectos, documentos e información estén relacionados con las obligaciones de carácter tributario, que afecten a esta sociedad.
- Área contable: adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para la correcta llevanza de los registros contables. Supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la administración, así como elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.
- Área financiera - económica: estudio de condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como el seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera. Del mismo modo se encarga de la gestión óptima de la tesorería.
- Área presupuestaria: elaboración de informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de coste y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

#### Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Esta Unidad de gestión tiene como objetivos asignados los siguientes:

- Promover la prestación de servicios de gestión en el campo de la atención sanitaria que permita una mayor eficiencia y mejora de la imagen corporativa de la Sanidad Pública.

- Realizar acciones relativas a la promoción de la educación para la salud en la población en general y del posicionamiento del Servicio Canario de Salud como motor del sistema.
- Analizar la información interna y externa de la empresa, sus productos y servicios en el mercado y buscar segmentos de actuación dentro del mismo, responsabilizándose de las acciones que se tomen en cada uno de los campos.
- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario público o privado.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos.
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales o equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios públicos y privados.

Las principales actividades y proyectos gestionados por la Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios durante el ejercicio 2003, se pueden resumir en los siguientes:

#### Plan de Salud de Canarias

Realización de diferentes acciones de comunicación encaminadas al diseño, creación y difusión de distintos aspectos del Plan de Salud de Canarias, así como tareas de apoyo al Plan de Farmacovigilancia de Canarias.

Las tareas realizadas han sido las siguientes:

- a) Diseño de los objetivos de comunicación y estrategias comunicativas.
- b) Realización de campañas publicitarias y adquisición y distribución de material promocional para la salud.
- c) Participación en actividades preventivas de la salud.
- d) Actuaciones internas para la óptima difusión del Plan de Salud de Canarias.
- e) Atender las demandas de los medios de comunicación, canalizando sus peticiones sobre el Plan de Salud de Canarias.
- f) Participación en ciclos formativos para fomentar la educación de la población en materia de salud.

Para la realización de esta actividad se ha dotado un equipo humano específico, aprovechando las economías de escala existentes en la empresa, y especialmente cualificado para la realización de dichas tareas.

#### Sistema de Recaudación del Servicio Canario de la Salud

En el ejercicio 2003 se ha incrementado la facturación neta e ingresos recaudados en comparación con los obtenidos en el ejercicio anterior, pasando en asistencia hospitalaria la facturación neta de 19.733.205,40 a 22.711.681,18 euros y los ingresos recaudados de 13.230.371,32 a 14.395.285,65. en transporte sanitario la facturación neta ha aumentado de 1.508.717,76 a 1.887.303,36 euros y los ingresos recaudados de 963.822,38 a 1.316.178,56 euros.

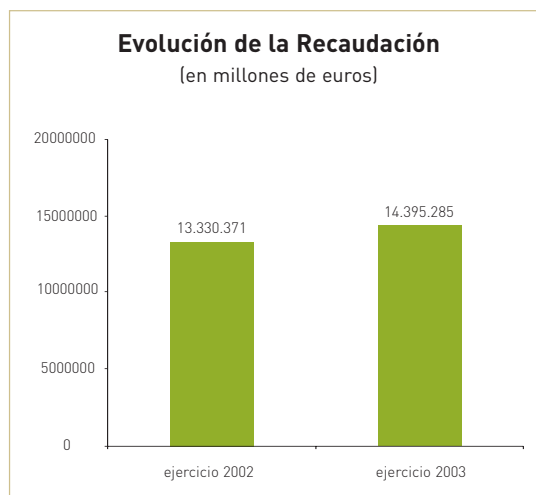
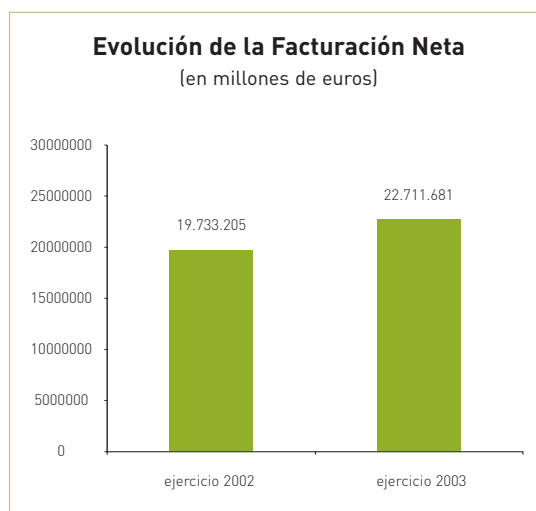
##### *Asistencia Hospitalaria*

Este proyecto, puesto en operatividad en el mes de abril de 1998, se centra en la realización del servicio de gestión de cobros en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, entendiendo dentro del mismo todo el proceso de notificación a deudores, así como la gestión del cobro de los mismos y el proceso de conciliación y certificación de los ingresos recaudados en las cuentas restringidas afectas al mismo.

Durante el ejercicio 2003, le gestión realizada ha permitido aumentar los importes de facturación neta con respecto al ejercicio anterior en un 15,09%, siendo el alza experimentada en el nivel de ingresos recaudados del 8,80%.

Los ingresos recaudados durante el ejercicio ascienden a 14.395.285,65 frente a los 13.230.371,32 euros recaudados durante el ejercicio anterior. Si se analizan los ingresos por unidades de facturación, se puede observar como las unidades con mayor volumen de ingresos son el Hospital de La Candelaria con un 25% seguido del Hospital Materno-Insular y Doctor Negrín con un 19%.

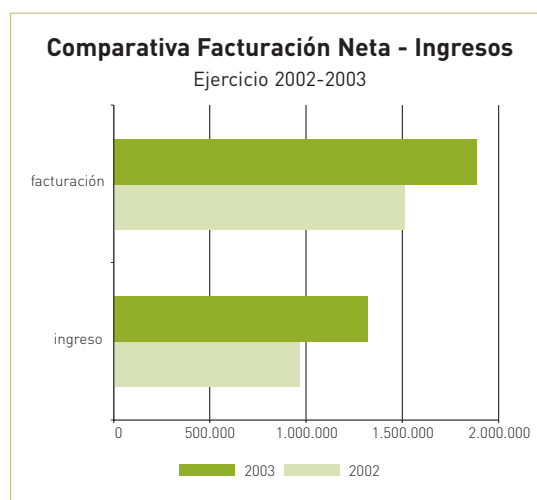
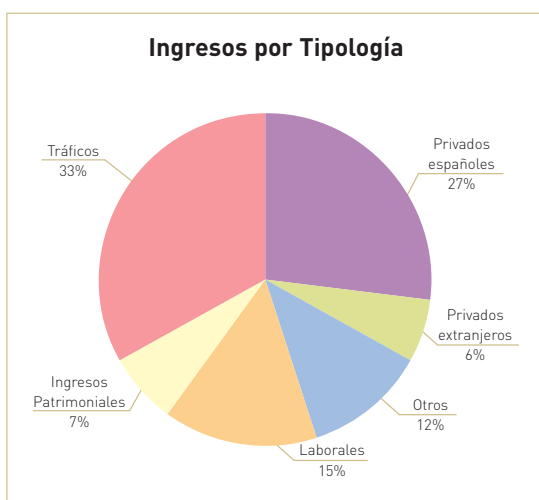
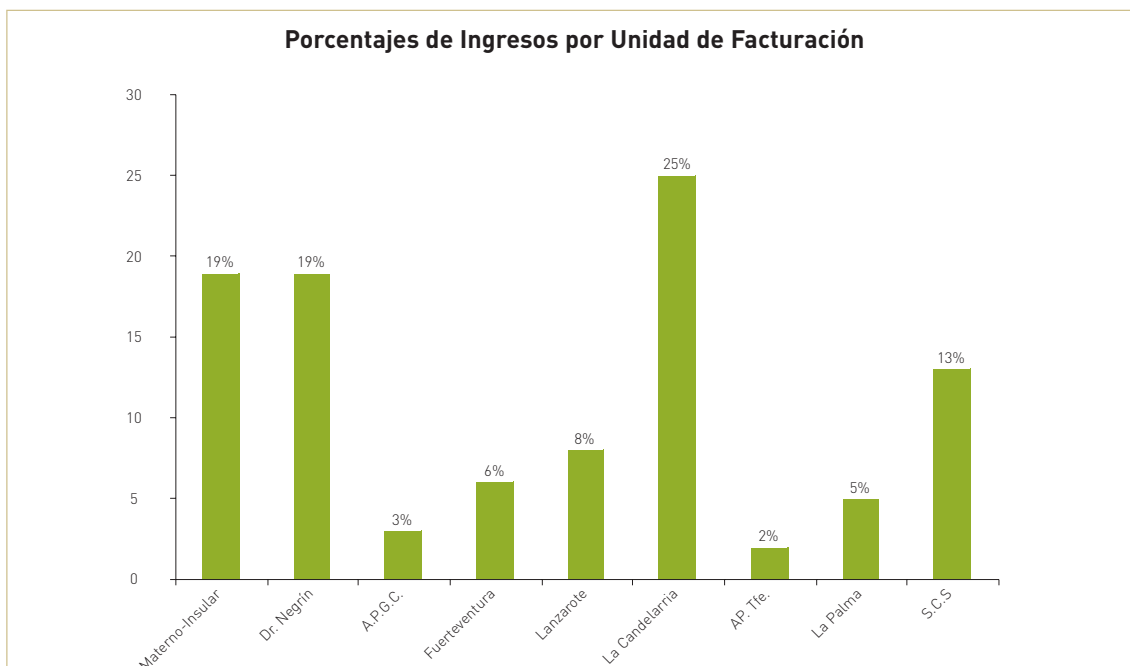
Por tipología de conceptos, se puede observar como los referentes a accidentes de tráfico suponen un 33%, siendo la participación de los privados españoles de un 27%, de los accidentes labora-



les de un 15%, de ingresos patrimoniales un 7%, de privados extranjeros del 6% y otros un 12%.

##### *Transporte Sanitario*

Este proyecto, puesto en operatividad en el mes de enero de 2001, se centra en la facturación, realización del servicio de gestión de cobros en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, entendiendo dentro del mismo todo el proceso de notificación a deudores, así como la gestión del cobro de los mismos y el proceso de conciliación y certificación de los ingresos recau-



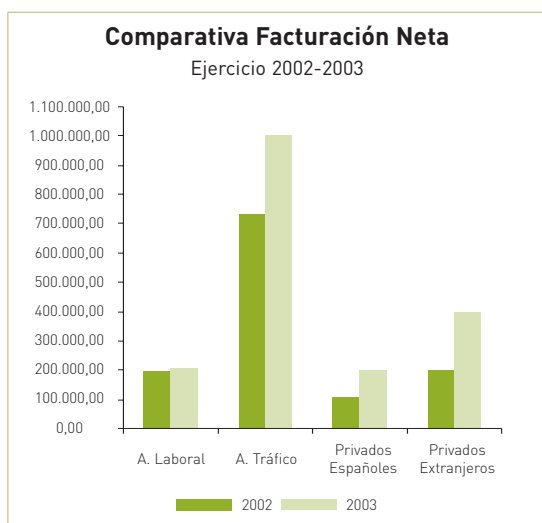
dados en las cuentas restringidas afectas al mismo.

Durante el ejercicio 2003, la gestión realizada ha permitido aumentar los importes de facturación neta con respecto al ejercicio anterior en un

25,09%, siendo el alza experimentada en el nivel de ingresos recaudados del 36,56%.

La facturación neta por tipología ha aumentado en todos sus conceptos con respecto al ejercicio anterior, destacando los accidentes de tráfico.

Referente a los ingresos recaudados en este ejercicio cabe destacar como los accidentes de tráfico suponen un 73% de los ingresos totales seguido de los accidente laborales con un 13%, los privados españoles un 6%, los privados extranjeros un 7% y otros conceptos un 1%.



#### Gestión y administración de instalaciones energéticas

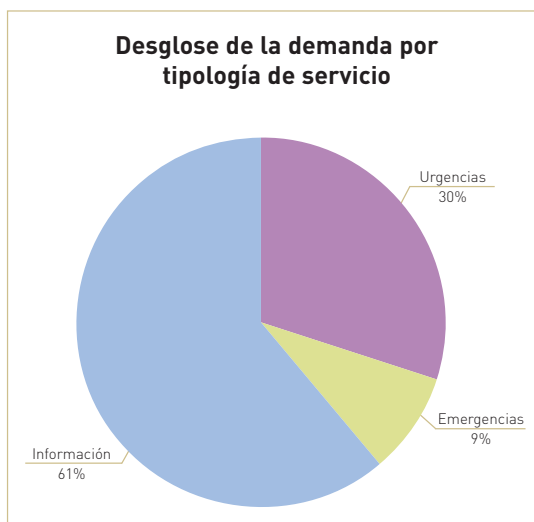
Durante el año 2003 ha estado en funcionamiento la Planta de Cogeneración Energética del Hospital Doctor Negrín, como experiencia piloto del proyecto para la gestión y administración de las instalaciones energéticas de los Centros Sanitarios del Servicio Canario de Salud en aras de mejorar la eficiencia de los sistemas energéticos en funcionamiento, la introducción de nuevas tecnologías, energías renovables y sistemas de autoproducción, así como el desarrollo de programas de auditoría y diagnóstico energético.

Los resultados obtenidos han sido satisfactorios debido al ahorro de un 13,98% en la facturación lo que traducido a importe supuso un ahorro de 125.893,60 euros. Los datos de medida de los contadores en lo que a consumo se refiere son los siguientes:

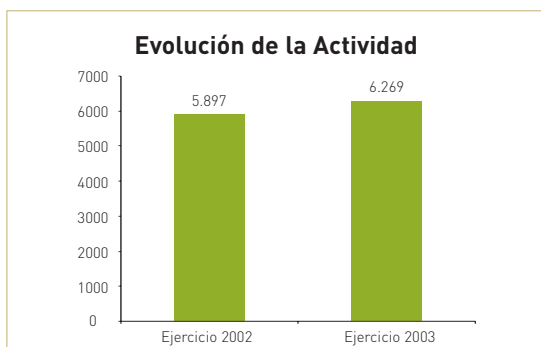
Lectura Energía Eléctrica	KWH
Activa Consumida .....	9.093.961
Lectura Energía Térmica	KWH
Agua fría .....	2.923.452
Agua c. Sanitaria .....	837.733
Agua c. Calefacción .....	3.304.452
Agua esterilización .....	64.978
Equivalente. Energía Elec. para frío .....	1.169.381
Ahorro Energético	13,98%
Ahorro Manual (en facturación)	125.893,60

#### Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

Desde abril del ejercicio 1999, a raíz de un Convenio suscrito con el Instituto Canario de la Mujer, se realizó la instalación, organización y control de un servicio telefónico para dar respuesta a la demanda de la ciudadanía en materia de atención a la mujer víctima de maltrato, violación y, en general, de cualquier tipo de agresión o en situación de riesgo inmediato que demanden dicho servicio, al objeto de dar información específica y asistencia primaria, dotando para ello del equipamiento humano cualificado y el material técnico necesario para ofrecer un nivel de asistencia telefónico adecuada a las necesidades de los usuarios del servicio.

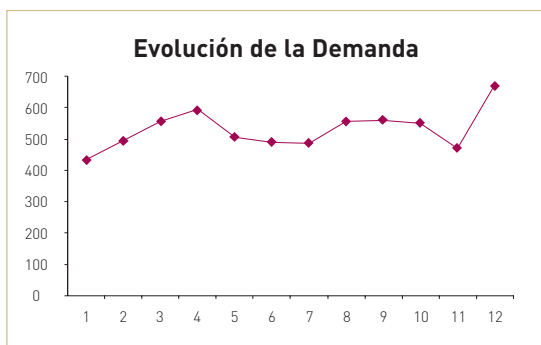


Durante el presente ejercicio el volumen total de demandas atendidas ha ascendido a 6.269, lo que supone una media diaria de 17,4 llamadas. El desglose de la actividad realizada por provincia es de un 55,56% en Las Palmas (3.483 llamadas) frente a un 44,44% en S/C de Tenerife (2.786 llamadas).



Por tipología de servicio prestado, destaca fundamentalmente el servicio de información (3.799 llamadas), seguida de las urgencias (1.881 llamadas) y, por último, las emergencias (589 llamadas).

La evolución temporal de la demanda durante el ejercicio 2003 ha seguido una tendencia creciente, siendo los meses de abril y diciembre en los que mayor demanda ha existido.



Comparando la actividad realizada con respecto al ejercicio anterior, la actividad se ha incrementado en un 6,31%.

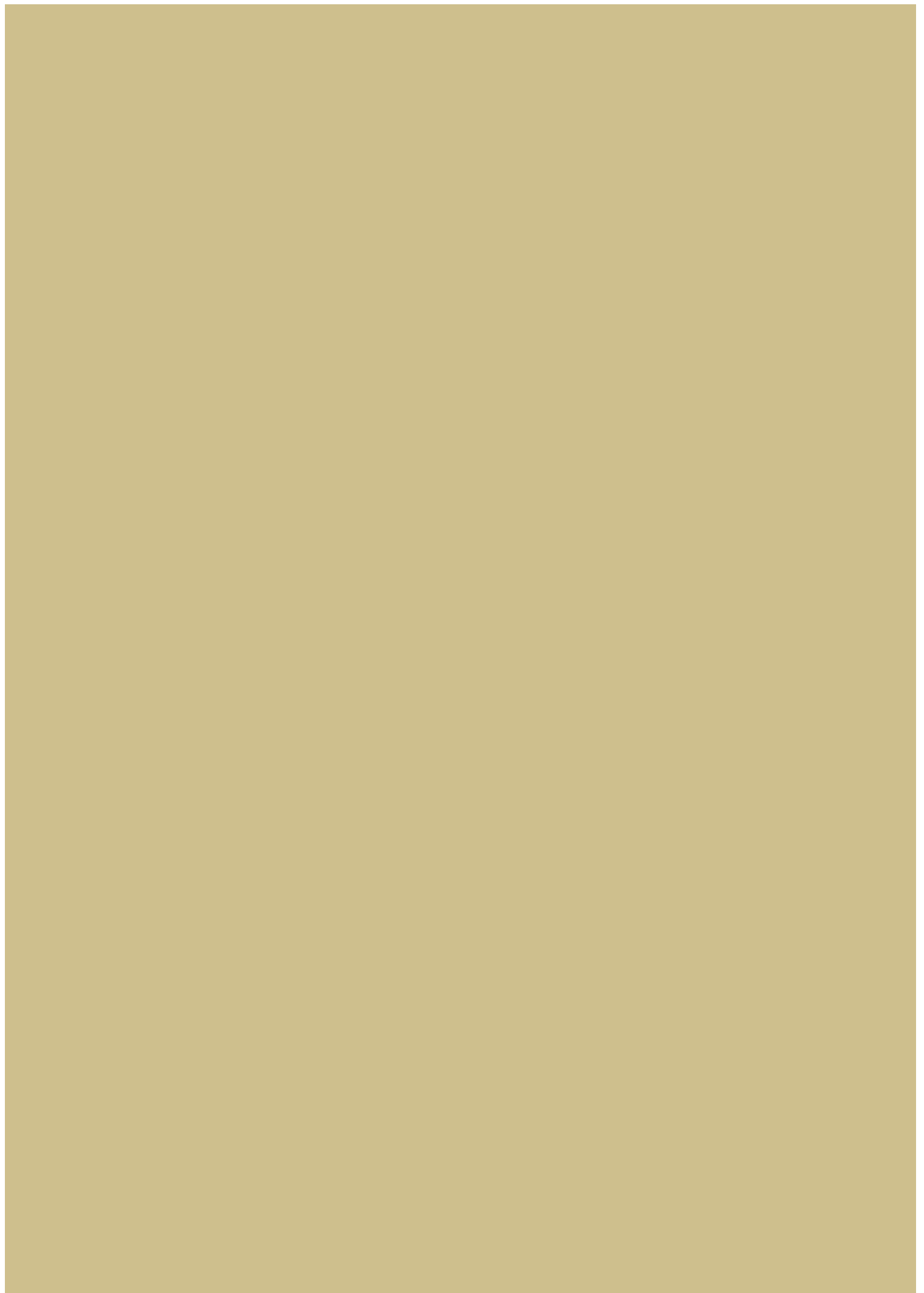
#### Servicios de apoyo a la donación de sangre – ICHH (Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia)

Desde finales del ejercicio 2002, GSC ha puesto en funcionamiento un proyecto para la realización de dos campañas de extracción de sangre, siendo las mismas las siguientes:

- Una de invierno, cuyo período de duración se encontrará comprendido entre el 1 de enero y el 15 de junio.
- Campaña de verano-invierno, cuyo período de duración se encontrará comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre.

La ejecución de dichas campañas se ha llevado a cabo a través de cuatro equipos de extracción dispuestos de la siguiente manera: dos en Tenerife, uno en Gran Canaria y uno de manera itinerante (15 días en Fuerteventura y 15 días en Lanzarote).

Asimismo, y como apoyo a las campañas antes mencionadas, se han realizado en el ejercicio las precisas labores técnicas de laboratorio.



capítulo

[ 6 ]

**División de Recursos Humanos,  
Calidad y Formación**





Esta División está integrada por dos Unidades de Gestión, una para la gestión de los recursos humanos y otra para la de formación, tanto interna como externa, y un área que depende directamente del Director de la División encargada de la gestión e implantación del Plan de Calidad, así como de la organización interna.

#### Unidad de Recursos Humanos

Esta unidad es la encargada de realizar la gestión de nóminas, gestión de incidencias, contrataciones, altas y bajas de personal, gestión del control de presencia y análisis del absentismo del personal. Del mismo modo, tiene como objetivo asignado la gestión, control y seguimiento de la política de contratación de personal de la empresa, mediante la coordinación de los procesos de selección entre las diferentes Divisiones de la empresa.

#### Unidad de Formación

El objetivo principal de esta Unidad es el de incrementar los niveles de formación sanitaria de los profesionales de los sectores de las urgencias sanitarias, así como de los sectores de las emergencias y seguridad en Canarias, incluyendo en todo caso, el objetivo general de formar a la población en general, de acuerdo con los criterios del Plan de Salud de Canarias.

En la actualidad, GSC tiene la condición de Centro Colaborador del Instituto Canario para la Formación y el Empleo (ICFEM), para la impartición de la Formación Profesional Ocupacional para desempleados, que se gestiona por el mencionado organismo público, y que cuenta con financiación de la Unión Europea a través del Fondo Social Europeo (FSE ).

Los destinatarios externos de los cursos realizados durante el ejercicio han sido los siguientes:

- Colegios profesionales.
- Academia Canaria de Seguridad (ACS).
- Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN).
- Clientes e Instituciones habituales de GSC como Atención Primaria, Instituto Canario de Administración Pública (ICAP) y organizaciones empresariales.
- Profesionales de urgencias y emergencias (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Médicos, Enfermeros, Policías Locales, Personal de Protección Civil, Equipos de Seguridad, Personal de Extinción y Salvamento, Equipos de rescate, Vigilantes de Seguridad y Personal para-sanitario).
- Personal de Establecimientos turísticos alojativos (hoteles y apartamentos).
- Asociaciones de Vecinos y población en general.

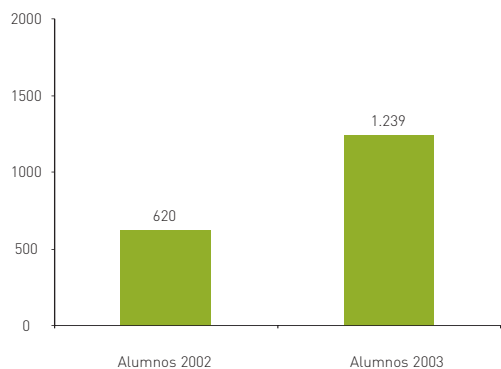
El resumen de los cursos impartidos durante el ejercicio 2003 es el siguiente:

Lugar	Número de alumnos	Número de cursos	Número de horas
Santa Cruz de Tenerife .....	547 .....	31 .....	1.766 .....
Las Palmas .....	695 .....	40 .....	1.579 .....
<b>Canarias .....</b>	<b>1.239 .....</b>	<b>71 .....</b>	<b>3.345 .....</b>

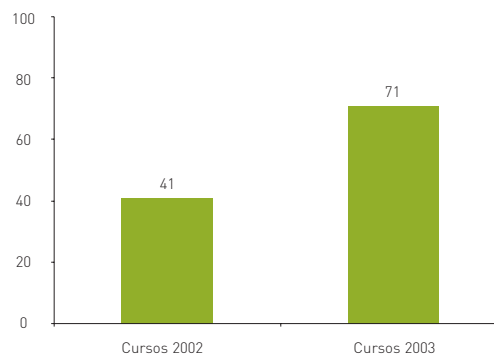
### Cuadro Comparativo 2002 - 2003

Tipo de recursos	2002	2003	Variación
Cursos de avanzada (RCPA, Emergencias Médicas, Actualizaciones)	24	30	+6 (20%)
Cursos básicos (RCPB, Formación de Técnicos, Primeros Auxilios)	12	34	+20 (58,82%)
Electrocardiografía	3	3	---
Formación de desempleados (Técnicos en Emergencias Sanitarias)	2	6	+4 (200%)
<b>Totales</b>	<b>41</b>	<b>71</b>	<b>+30 (42,25%)</b>

#### Evolución del Nº de Alumnos



#### Evolución del Nº de Cursos



#### Campañas Específicas

##### *Primeros Auxilios para Escolares*

El Servicio de Urgencias Canario ha continuado durante el 2003 con la campaña de divulgación de la cultura de la prevención y los primeros auxilios entre los escolares canarios que, de forma conjunta con la Dirección General de Promoción Educativa del Gobierno de Canarias, puso en marcha en el 2002.

El SUC realiza visitas formativas a los colegios seleccionados por la Dirección General de Promoción Educativa, entre los Centros de Atención Preferente y del Plan Sur y en cada visita los médicos coordinadores enseñan a los escolares de una forma práctica y amena cómo enfrentarse ante una urgencia sanitaria, además de cómo acceder a la cadena de emergencias.

Colegios visitados	Nº alumnos	Islas visitadas
Provincia Las Palmas	12 ..... 637	Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote
Provincia S/C Tenerife	10 ..... 497	Tenerife, La Palma, El Hierro
Canarias	22 ..... 1.134	







Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias