

GESTION DE SERVICIOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN CANARIAS





GESTION DE SERVICIOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN CANARIAS



Conseguir que todos los canarios tuvieran garantizada la asistencia sanitaria urgente en cualquier punto de nuestro archipiélago y sobre todo, que llegara a tiempo, eran los principales retos que asumía el Gobierno de Canarias cuando en diciembre de 1994 puso en marcha Urgencias Sanitarias 061. Para ello, diseñó un dispositivo terrestre y aéreo en permanente alerta que se ha ido consolidando, perfeccionado y modernizando, a lo largo de estos seis años para ofrecer a todos los canarios y a los millones de turistas que nos visitan, una atención sanitaria urgente prehospitalaria eficaz y de calidad los 365 días del año.

Se inició entonces una etapa ilusionante que venía a cubrir un vacío existente en la sanidad del Archipiélago y que miraba hacía un único objetivo: que ninguna vida se quedara en el camino. Ahora, reconvertido en el Servicio de Urgencias Canario (SUC) desde la entrada en funcionamiento del 1-1-2, mantiene operativas 82 ambulancias de soporte vital básico, 12 ambulancias de soporte vital avanzado y dos helicópteros y un avión medicalizados, así como vehículos de coordinación de y asistencia domiciliaria, distribuídos a lo largo de todo el territorio.

Para ser conscientes de lo que ha supuesto este servicio debemos volver la vista atrás: un millón doscientas mil demandas sanitarias y casi medio millón de personas atendidas cuando se encontraban en una situación de urgencia sanitaria, es el bagaje de esta etapa no exenta de dificultades pero cargada de superaciones personales y profesionales.

Pero si algo no arroja lugar a dudas es que estas cifras demuestran que la población canaria ha depositado su confianza en el SUC y a esa responsabilidad se enfrenta día a día la Consejería de Sanidad y Consumo. Animamos a GSC, empresa pública que a la que hemos otorgado el compromiso de su gestión y que ahora asume también el futuro del transporte sanitario no urgente o programado, a seguir trabajado por el mismo camino para ofrecer cada día un mejor servicio a todos los canarios y no defraudar sus expectativas.



Un servicio siempre alerta

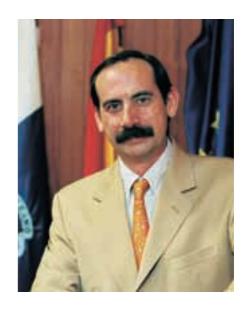
Exemo. Sr. D. José Rafael Díaz Martínez Consejero de Sanidad y Consumo del Gobierno de Canarias Presidente del Consejo de Administración de GSC Para la ejecución de las materias referidas a seguridad pública y atención de emergencias el Gobierno de Canarias ha requerido un cambio en la denominación, objeto social y estructura organizativa de la empresa pública Gestión Sanitaria de Canarias.

Por este motivo, desde el pasado año, esta empresa pública cuenta con una nueva denominación "Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias" que surge con el fin de adaptarse a las nuevas necesidades que la sociedad canaria demanda en estas materias.

Estos nuevos cometidos que en materia de seguridad y atención de emergencias le han sido asignados se desarrollarán sin duda, con el estilo de trabajo que ha caracterizado a esta empresa desde su constitución en el año 1994.

No en vano, su buen hacer ha tenido repercusión primero en la puesta en marcha y consolidación del Servicio de Urgencias Canario (SUC), y posteriormente en la gestión del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 del Gobierno de Canarias, así como en aquellos otros retos que le han sido propuestos desde este Gobierno.

Un buen hacer que, gracias a la alta profesionalidad del personal que integra esta empresa, marcará los nuevos proyectos que se le han encomendado.



Nuevos horizontes en materia de seguridad pública

Excmo. Sr. D. Julio Bonis Álvarez Consejero de Presidencia e Innovación Tecnológica Vicepresidente del Consejo de Administración de GSC Esta empresa pública del Gobierno de Canarias adquirió el 18 de julio del año 2000 una nueva responsabilidad ante la sociedad canaria. Después de seis años adscrita a la Consejería de Sanidad y Consumo en la gestión del transporte sanitario urgente prehospitalario, GSC amplió su objeto social para incluir entre sus líneas de actuación la prestación de servicios en materia de seguridad pública, en este caso bajo la tutela de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica.

Así surgió Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), una sociedad anónima con un 100% de capital público que comenzó su andadura en diciembre de 1994 bajo la denominación de Urgencias Sanitarias 061 y más tarde, en 1997, como Gestión Sanitaria de Canarias, recibiendo en 1998 la encomienda de gestión para la puesta en marcha del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

Pero más allá de siglas y logotipos, GSC ha desarrollado el modelo de gestión de un servicio integral de las urgencias en el Archipiélago que no ha parado de evolucionar. Para llegar hasta aquí hemos tenido que atravesar muchas etapas donde se han desarrollado proyectos pioneros en el ámbito de las emergencias.

Gracias a ello, hoy podemos presentar esta Memoria del año 2000 que intenta también ser un reflejo del esfuerzo diario de un grupo de profesionales que desempeñan su trabajo en esta empresa imbuidos de una misma filosofía: eficacia y eficiencia en la prestación de un servicio de calidad.

Deseo agradecer desde aquí a todas las personas que en estos seis años han pasado por GSC, contribuyendo a este proyecto, así como a todos los organismos y profesionales actuantes en la urgencia y emergencia en Canarias, el esfuerzo permanente por mejorar y la colaboración que nos prestan.

Mirando al futuro nos encontramos con un panorama ambicioso, pero sobre todo, ilusionante. Mientras tanto, somos conscientes de la responsabilidad que la sociedad canaria ha depositado en nuestras manos y ello nos anima a continuar trabajando con ahínco para seguir siendo merecedores de su confianza.



El esfuerzo permanente por mejorar

Mª. Guadalupe González Taño Directora Gerente de GSC

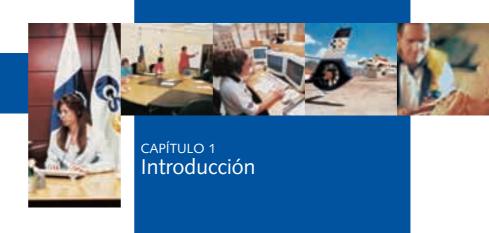




índice

Introducción9
Datos sociales11
División de Gestión de Servicios Sanitarios y Formación17
Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios
Unidad de Formación
Servicio de Urgencias Canario (SUC)27
Infraestructura
Equipo humano
Funcionamiento
Actividad general
Grado de satisfacción
Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad
(CECOES 1-1-2)37
Personal
Actividad
Grado de satisfacción
Investigación45
Perspectivas de futuro49
Transporte no urgente
Certificado de Calidad





Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias desarrolla las líneas de actuación comprendidas en su objeto social a través de cinco divisiones, que mantienen una unidad de acción a través de la Dirección Gerencia.

La División Económica Administrativa resulta de esencial importancia para el desarrollo de la labor general de la sociedad. Por su repercusión en la estructura interna, esta división es la responsable del buen funcionamiento económico y administrativo de GSC. Para ello, cuenta con la Unidad de Gestión Económica encargada del control y seguimiento presupuestario.

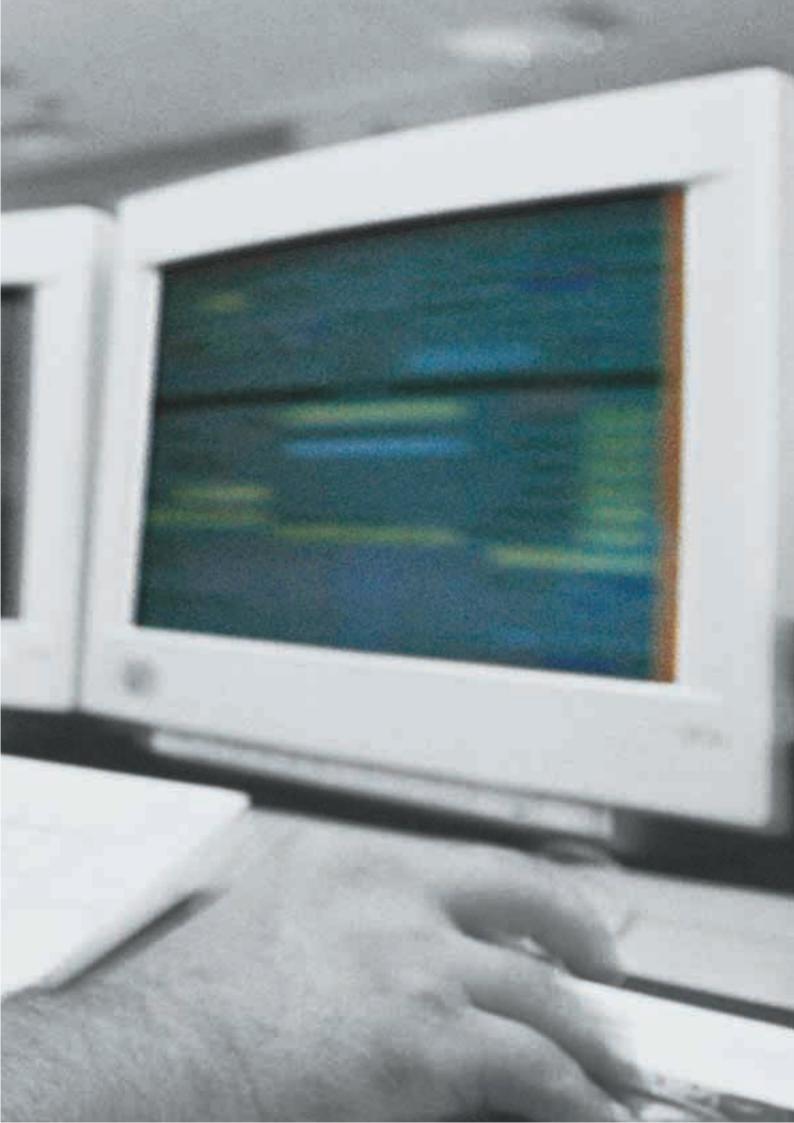
Por otra parte, la División de Gestión de Servicios Sanitarios y Formación tiene como finalidad la prestación de servicios de gestión en el campo de la atención sanitaria así como la realización de acciones relativas a la promoción de la educación para la salud. Para ello, la Unidad de Formación contribuye a la educación de la población en el área de la atención y gestión de urgencias y emergencias tanto en materia sanitaria como de seguridad.

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) se encarga de la provisión de servicios de atención de urgencias y emergencias sanitarias prehospitalarias. De esta forma gestiona, coordina y dirige todas las actividades relacionadas con esta área, incluyendo los recursos móviles que intervienen en los traslados.

En lo que respecta al CECOES 1-1-2, esta división sustenta la gestión de un centro coordinador que garantiza la asistencia de los dispositivos públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, seguridad ciudadana, extinción de incendios, salvamento y rescate.

Por último, la división de Protección de la Seguridad Ciudadana (PSC) se puso en marcha con el fin de prestar un servicio al ciudadano en materia de emergencias como salvamento marítimo y protección civil. Su principal misión es la de gestionar la prevención, planificación y atención en las áreas de protección, seguridad y emergencias tanto de las personas como de sus bienes.

9





Tipo de sociedad: unipersonal. Empresa pública.

Fecha de Constitución:

- 30 de septiembre de 1994
- Modificación de objeto social 16 de diciembre de 1996.
- 1997: encomienda de gestión para la puesta en marcha del Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias 1-1-2.
- 18 de julio de 2000: modificación en la denominación social pasando a ser Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias.

Accionariado: 100% público. Gobierno de Canarias.

Capital Social: 810.000.000 de pesetas.

Objeto social

- 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.

11

- 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.

Recursos humanos de GSC

El equipo humano de GSC está compuesto por 185 personas, correspondientes a las cinco divisiones orientadas a la asistencia integral en urgencias y emergencias: Económica Administrativa; Gestión de Servicios Sanitarios y Formación; Servicio de Urgencias Canario (SUC), Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 y la división de Protección de la Seguridad Ciudadana.

Cada división está gestionada por un director que depende jerárquicamente del gerente de GSC. La actividad de dichas divisiones se encuentra distribuida en diferentes unidades al frente de sus respectivos responsables.







Dirección Gerencia

Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

División Gestión de Servicios Sanitarios y Formación

> Unidad Gestión de Servicios Sanitarios

> > Unidad de Formación

División Servicio de Urgencias Canario

> Unidad Coordinación Asistencial Las Palmas

Unidad de Coordinación Asistencial Santa Cruz de Tenerife

Apoyo a la Gestión

Unidad de recursos asistenciales y nuevos proyectos División CECOES 1-1-2

Unidad Coordinación Sala Operativa Las Palmas

Unidad Coordinación Sala Operativa Santa Cruz de Tenerife

Unidad Técnica

Unidad de Análisis, sistemas y procedimientos División Protección de la Seguridad Ciudadana

> Unidad Seguridad

Unidad Emergencias División Económico Administrativa

> Gestión Económica









Organo de administración

Consejo de Administración de GSC

MIEMBROS	NOMBRES	CARGOS PÚBLICOS
Presidente	José Rafael Díaz Martínez	Consejero de Sanidad y Consumo
Vicepresidente	Julio Bonis Álvarez	Consejero de Presidencia e Innovación Tecnológica
Secretario	Carlos Martín Nieto	Secretario General Técnico Consejería de Sanidad y Consumo
Vocal	Antonio Cabrera de León (a partir de noviembre 2000)	Director del Servicio Canario de la Salud
	Antonio Sierra López (enero-octubre 2000)	
Vocal	Juan Carlos Pérez Frías	Director General de Recursos Económicos Servicio Canario de la Salud
	Laura Mª Martín Pérez (a partir de noviembre 2000)	Secretaria General Servicio Canario de la Salud
Vocal	José Ignacio Guimerá Ravina (enero-octubre 2000)	Jefe de Gabinete del Consejero Consejería de Sanidad y Consumo
Vocal	Rosendo Reboso Barroso	Viceconsejero de Desarrollo Industrial e Innovación Tecnológica. Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica
Vocal	Francisco José Rodríguez- Batllori Sánchez	Viceconsejero de Justicia y Seguridad Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica
Vocal	José Julián Isturitz Pérez	Director General de Seguridad y Emergencias Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica
Vocal	Alberto Amorós Mustafá	Director General del Tesoro y Política Financiera Consejería de Economía y Hacienda

Equipo ejecutivo de GSC

Director Gerente

Guadalupe González Taño (a partir de julio 2000) Carmelo Caldentey Mascareño (enero-junio 2000)

Director de la División Económica- Administrativa

José Ramón Falcón Granados

Director de la División del Servicio de Urgencias Canario

Andrés Hernández Sánchez

Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)

Jesús Altonaga Achutegui (a partir de diciembre 2000) Francisco Duque Toledo (enero-noviembre 2000)

Director de la División de Protección de la Seguridad Ciudadana

Jesús Altonaga Achutegui

Director de la División de Gestión de Servicios Sanitarios y Formación

José Ramón Falcón Granados







La actividad desarrollada por esta división se puede se puede centrar en dos grandes áreas: gestión de servicios sanitarios y formación, contando ambas con unidades de gestión bien diferenciadas.

La Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios tiene como objetivos básicos la provisión, diseño, puesta en marcha, seguimiento y control permanente de nuevos procedimientos y proyectos de gestión en este ámbito, constituyendo, al mismo tiempo, una herramienta fundamental de apoyo a la dirección del Servicio Canario de la Salud.

La Unidad de Formación tiene como principal actividad la definición y elaboración permanente, en coordinación con el resto de Unidades de la empresa, de los cursos y temarios a impartir, la organización de cursos, la selección del personal docente cualificado, así como su valoración constante, la realización de encuestas de satisfacción de clientes y, por último, impartir los cursos programados.

El equipo humano que pertenece a esta División es el siguiente:

Director	1
Responsables de Unidad	2
Técnicos	8
Administrativos	2

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Esta Unidad 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 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 la 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 2000, se pueden resumir en los siguientes:

Plan de Salud de Canarias

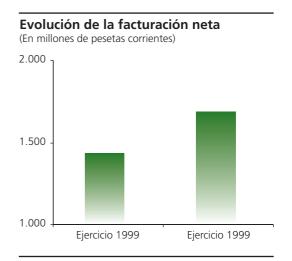
Realización de diferentes acciones de comunicación encaminadas al diseño, creación y difusión de distintos aspectos del Plan de Salud de Canarias, así como tareas de apoyo al Plan de Farmacovigilancia de Canarias.

Sistema de Recaudación del Servicio Canario de la Salud

En este sentido se ha realizado la prestación del servicio de gestión de cobros en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de la 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.

La eficiencia de gestión alcanzada ha permitido, entre otros, lograr aumentar los importes de facturación con respecto al ejercicio anterior en un 5%, siendo el alza experimentada en el nivel de ingresos recaudados del 17,5%. El volumen de deuda real en la fecha del cierre del ejercicio ha descendido en un 16% con respecto al ejercicio anterior, fruto de las gestiones de cobro permanentes realizadas.

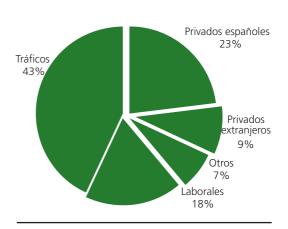
Los ingresos recaudados durante el ejercicio ascienden a 1.680.278.535 pesetas, frente a los 1.430.355.295 pesetas recaudadas durante el ejercicio anterior. Si se analizan los ingresos por tipología de conceptos, se puede observar como los referentes a accidentes de tráfico suponen casi la mitad de los ingresos totales (43%), siendo la participación de los privados españoles de un 23%, de los accidentes laborales de un 18%, de privados extranjeros del 9% y otros un 7%.



Evolución de los ingresos por islas



Ingresos por tipología



Gestión y administración de instalaciones energéticas

En este aspecto, durante el ejercicio 2000 se han llevado a cabo las actuaciones correspondientes para la gestión y administración de las instalaciones energéticas de los Centros Sanitarios del Servicio Canario de la 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.



Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

En abril de 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 adecuado a las necesidades de los usuarios del servicio.

Durante el presente ejercicio el volumen total de demandas atendidas ha ascendido a 3.812, lo que supone una media diaria de 10,58 llamadas. El desglose de la actividad realizada por provincias es de un 49% en Las Palmas (1.886 llamadas) frente a un 51% en S/C de Tenerife (1.926 llamadas).



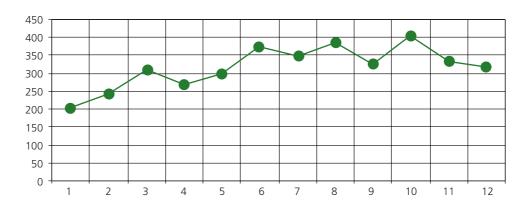
Por tipología de servicio prestado, destaca fundamentalmente el servicio de información (2.676 llamadas), seguida de las urgencias (787 llamadas) y, por último, las emergencias (349 llamadas).

La evolución temporal de la demanda durante el ejercicio 2000 ha seguido una tendencia creciente, siendo los meses de julio a octubre en los que registraron una mayor demanda.

Durante el ejercicio, y en coordinación con el personal del Instituto Canario de la Mujer, se ha puesto en funcionamiento una plantilla de recogida de datos complementaria a los efectos de poder realizar una explotación estadística exhaustiva de los incidentes,

poniendo, al mismo tiempo, en funcionamiento una aplicación informática de gestión de incidentes para tal finalidad.

Evolución de la demanda



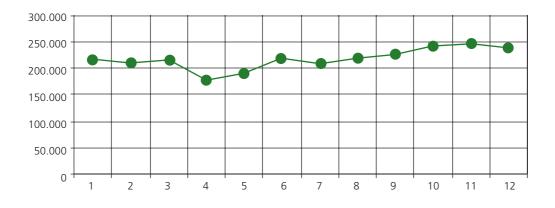
Servicio de Cita Previa en Centros de Salud

Desde el mes de junio del ejercicio 1997 se puso en marcha un proyecto piloto de cita previa mediante la dotación de personal cualificado y de los medios precisos para ofrecer un nivel de asistencia adecuado a las necesidades del cliente, bien telefónicamente bien a través de la atención personalizada en los distintos Centros de Salud.

Los datos de actividad del mencionado proyecto durante el ejercicio 2000, así como el grado de evolución con respecto el ejercicio anterior, son los siguientes:

6,66
3,98
4,92
6,66
1,11
6,44
3

Evolución de la demanda



Durante el ejercicio se ha atendido un total de 2.614.330 demandas (7.162 demandas/día), lo que representa un aumento del 36,66% con respecto al nivel de demanda del ejercicio anterior.

Por tipología de servicio, el incremento de la atención telefónica ha sido superior a la atención presencial, mientras que si atendemos a la funcionalidad del servicio prestado, el incremento del servicio de información destaca sobre el de concesión de citas previas.



Unidad de formación

Esta unidad tiene como objetivo principal incrementar los niveles de formación de los profesionales, así como los de la población en general, en materia de atención sanitaria urgente de acuerdo con los criterios del Plan de Salud de Canarias; todo ello, garantizando la máxima calidad en la docencia en dichos cursos de formación.

Una vez afianzados estos principios, el próximo objetivo es incrementar el número de destinatarios, continuando con la progresión de llegar al mayor número de colectivos sociales. Para ello se cuenta con un personal docente acreditado por Sociedades Científicas, que pertenecen a GSC o externos.

La oferta formativa puede ir dirigida a colectivos concretos o a la población en general, organizándose en función de la demanda obtenida y en coordinación con la Escuela de Servicios Sociales y Sanitarios de Canarias y la Academia Canaria de Seguridad, así como con el Instituto Canario de Administración Pública.

Actualmente, se están incrementando los convenios con empresas del sector de transporte sanitario y entidades académicas para fomentar la realización de los cursos en otros ámbitos.

Los temarios que fundamentalmente imparte esta Unidad se pueden agrupar en tres grandes sectores: atención sanitaria urgente, prevención y seguridad. Asimismo, ocupa un lugar importante el grupo destinados a la formación del personal adscrito a Gestión de Servicios para la Salud y la Seguridad en Canarias.

Los cursos ofertados por esta Unidad van dirigidos a diferentes públicos en función de los temas a impartir. Podemos destacar los siguientes sectores como los más habituales:

- Profesionales de urgencias y emergencias (personal de Atención Primaria, Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Policías Locales, Protección Civil, Equipos de Seguridad, Personal de Extinción y Salvamento, equipos de rescate, vigilantes de seguridad, médicos, enfermeros y personal parasanitario)
- Personal de establecimientos turísticos alojativos (hoteles y apartamentos).
- Educadores de escuelas infantiles y guarderías.
- Personal de empresas con especial riesgo (distribuidores de gas, centrales eléctricas, transporte terrestre, aéreo y marítimo)
- Personal de GSC.

Cada curso impartido por esta Unidad ha obtenido un alto índice de participación, aunque se intenta respetar la asistencia entre 10 y 20 alumnos dependiendo del curso, ya que es el número de alumnos aconsejado por la Sociedad Científica Nacional e Internacional. Dependiendo del número de

alumnos, se aumenta o disminuye el número de docentes para impartir las prácticas de los mismo, con el objetivo de asegurar la calidad y dinamismo de los cursos.

Debemos diferenciar dos tipos de módulos dependiendo de los temarios, ya que existen cursos básicos y de actualización, cuya duración oscila entre las 5 y 10 horas; y los de especialización o de adquisición de conocimientos, que suelen tener una duración de entre 40 y 50 horas.

A lo largo del año 2000, la Unidad de Formación de GSC ha impartido un total de 62 cursos: 39 de ellos se han dirigido a personal con trabajo y seis cursos enfocados a desempleados.

Así mismo, se han realizado 17 cursos de formación para el personal de GSC, de los cuales se han impartido nueve en la provincia de Las Palmas y los ocho restantes en la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

En total se han impartido 3.251 horas de clase en las que han participado 838 alumnos.

Unidad de formación	N° Cursos	Externos	ICFEM	Personal GSC	N° Horas	N° Alumnos
		(empleados)	(desempleados)			
TOTALES	62	39	6	17	3.251	838





Provincia de Las Palmas

Fecha	Curso	Destinatario	N° Alumnos
10-29/01/00	Salvamento y Socorrismo Acuático	Cooperativa Burbujas	19
		Gáldar	
11-14/01/00	Soporte Vital Básico	A.C.S. Policías Locales	14
		Las Palmas	
7-9/02/00	Soporte Vital Básico	A.C.S. Policías Locales	14
		Fuerteventura	
7-18/02/00	Access 97 (1°)	Personal GSC	16
8/02 al 1/03/00	Iniciación para operadores de demanda del CECOES 1-1-2	Personal GSC	20
14-17/02/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Atención Primaria	10
17/02/00	Módulo Básico de Primeros Auxilios Sanitarios	Universidad LPGC	17
		Alumnos Máster	
		Salud Laboral	
18/02/00	Módulo Básico de Primeros Auxilios Sanitarios	Universidad LPGC	24
		Alumnos Máster	
		Salud Laboral	
21-24/02/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Colegio de Médicos	13
		de Las Palmas	
21/02 al 3/03/00	Access 97 (2°)	Personal GSC	12
29/02/00	Actualización de RCP - Avanzada	Atención Primaria	10
13-24/03/00	Corel Draw y Photo Paint 8.0 (1°)	Personal GSC	6
22/03/00	Actualización de RCP - Avanzada	Antención Primaria	6
25/03 al 30/04/00	Salvamento y Socorrismo Acuático	Ayuntamiento de Santa Lucía	17
	·	Personal Piscina	
		Vecindario	
27/03 al 7/04/00	Corel Draw y Photo Paint 8.0 (2°)	Personal GSC	4
10-13/04/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Atención Primaria	11
13/04/00	Actualización de RCP - Avanzada	Atención Primaria	8
3/05/00	Módulo Básico de Primeros Auxilios Sanitarios	A.C.S. Policías Locales	24
1-27/06/00	Salvamento y socorrismo acuático	Cooperativa Burbujas	11
	,	Club Isleta	
5/06 al 1/07/00	Iniciación para gestores de recursos CECOES 1-1-2	Personal GSC	20
24-28/07/00	Primeros Auxilios Sanitarios	Instituciones Penitenciarias	12
		Prisión Salto del Negro	
		Las Palmas	
31/07 al 4/08/00	Primeros Auxilios Sanitarios	Instituciones Penitenciarias	10
		Prisión Salto del Negro	
		Las Palmas	
7-11/08/00	Primeros Auxilios Sanitarios	Instituciones Penitenciarias	7
		Prisión Salto del Negro	
		Las Palmas	
18-21/09/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Instituto Canario de	7
		Hemodonación y Hemoterapia	
		y personal matrícula libre	
25/09 al 20/10/00	Coordinación Operativa para Coordinadores	Personal GSC	20
25, 05 a. 20, 10, 00	Multisectoriales CECOES 1-1-2	. 6.56.1.4. 65.6	
23-26/10/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Atención Primaria	10
6-9/11/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Atención Primaria	11
7-9/11/00	Atención Telefónica y al Cliente para Operadores	Personal GSC	30
	de Demanda CECOES	. 6.56.1.4. 656	
13-16/11/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Instituto Canario de	8
	Thousand Tourism Than 12444	Hemodonación y Hemoterapia	
		y personal matrícula libre	
20/11 al 15/12/00	Iniciación para Operadores de Demanda del	Personal GSC	22
	CECOES 1-1-2	3.55	
27-30/11/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Mutua de Accidentes	7
55, 11755		de Canarias	'
18-20/12/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Personal matrícula libre	10
10 20/ 12/00	nesaciación cardiopalitional Avanzada	i cisonai manicula libit	10

Provincia de Las Palmas (Cursos para desempleados)

Fecha	Curso	Destinatario	N° Alumnos
Sept/Dic/00	Curso de Auxiliar de Farmacia (1º)	ICFEM	17
Sept/Dic/00	Curso de Auxiliar de Farmacia (2°)	ICFEM	15
Sept/Dic/00	Curso de Auxiliar de Enfermería en Geriatría	ICFEM	14
Sept/Dic/00	Curso de Auxiliar de Enfermería en Hospitalización	ICFEM	16
Sept/Dic/00	Celador Sanitario	ICFEM	13
Sept/Dic/00	Celador Sanitario	ICFEM	17

Provincia de Santa Cruz de Tenerife

Fecha	Curso	Destinatario	N° Alumnos
18-21/01/00	Prevención de Accidentes Acuáticos	ASHOTEL Puerto de la Cruz	8
7-18/02/00	Access 97 (1°)	Personal GSC	14
10/02 al 3/03/00	Corel Draw y Photo Paint 8.0	Personal GSC	7
20-24/03/00	Primeros Auxilios Sanitarios	Personal GIE	9
		(Grupo Intevención Emergencias)	
27/03 al 7/04/00	Access 97 (2°)	Personal GSC	15
24-26/04/00	Soporte Vital Básico	ESSCAN	16
		(para Atención Primaria)	
24-27/04/00	Asistencia inicial al accidentado	ESSCAN	10
		(para Atención Primaria)	
24-27/04/00	Actualización de RCP - Avanzada	ESSCAN	20
		(para Atención Primaria)	
24-27/04/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	ESSCAN	13
		(para Atención Primaria)	
31/05 y 1/06/00	Actualización de RCP - Avanzada	ESSCAN	9
-		(para Atención Primaria)	
5-6/06/00	Actualización de RCP - Avanzada	ESSCAN	9
		(para Atención Primaria)	
5/06 al 1/07/00	Iniciación para Gestores de Recursos del CECOES 1-1-2	Personal GSC	20
12-30/06/00	Salvamento y Socorrismo Acuático	ASHOTEL Los Cristianos	7
25-29/09/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	ICAP	12
16-20/10/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	ICAP	9
16/10 al 3/11/00	Salvamento y Socorrismo Acuático	Personal GSC y alumnos	10
		matrícula libre S/C Tenerife	
23-26/10/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	ESSCAN	21
		(para Atención Primaria)	
23/10 al 17/11/00	Coordinación Operativa para Coordinadores	Personal GSC	9
	Multisectoriales del CECOES 1-1-2		
27-29/10/00	Metodología de Educación para la promoción de la salud	ICAP	3
7-9/11/00	Atención Telefónica y al Cliente para Operadores	Personal GSC	25
	de Demanda del CECOES 1-1-2		
20/11 AL 15/12/00	Iniciación para Operadores de Demanda del CECOES 1-1-2	Personal GSC	25
22-25/11/00	Resucitación Cardiopulmonar Avanzada	Mutua de Accidentes	11
	·	de Canarias (MAC)	
11-15/12/00	Básico de Emergencias para personal de instalaciones	AENA	20
	aeroportuarias	Aeropuerto de La Palma	









El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es una División de Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias S.A. (GSC) encargada de, entre otros, la prestación de los servicios de atención sanitaria urgente prehospitalaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Dicho servicio se encuentra actualmente avalado por la experiencia de seis años de actividad sanitaria en el Archipiélago con gran aceptación de la población, tal y como ha quedado reflejado en las sucesivas encuestas de satisfacción.

Durante el año 2000 el SUC ha realizado como actividad principal la prestación de servicios de asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario tanto terrestre como aéreo, existiendo otros servicios en su cartera como son:

- Visita a domicilio
- 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 científicos, etc.

Asimismo, y, como novedad destacable, durante el año 2000 a GSC le ha sido encomendada la gestión de los servicios de transporte sanitario terrestre de la totalidad del archipiélago canario. Esto significa no sólo el transporte sanitario urgente que ya venía realizando desde diciembre de 1994, sino también el transporte sanitario no urgente y programado, mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo.

27

Para ello, se firmó durante 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.

Infraestructura

Recursos móviles:

El Servicio de Urgencias Canario coordina una serie de recursos móviles para la realización de la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario.

Estos vehículos son los siguientes:

- Ambulancias de soporte vital avanzado.
- Ambulancias de soporte vital básico.
- Vehículos de atención domiciliaria.
- Vehículos de coordinación asistencial.
- Helicópteros de soporte vital avanzado.
- Avión de soporte vital avanzado.

Todos estos recursos cuentan con un equipamiento de material sanitario de primer nivel, habiéndose realizado mejoras en las ambulancias de soporte vital básico con respecto al año anterior, mediante la introducción de las mismas como requisito necesario para participar en la concurrencia de ofertas de dicho servicio adjudicada en septiembre de 2000.

En cuanto al equipo humano que integra dichos vehículos es el siguiente:

- Ambulancias de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, conductor y técnico.
- Ambulancias de soporte vital básico: Conductor y técnico.
- Vehículos de atención domiciliaria: Médico y conductor.
- Vehículos de coordinación asistencial: Médico y gestor de recursos.
- Helicópteros de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto.
- Avión de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto.

Durante 1999 el total de recursos móviles con el que contaba el SUC para la atención sanitaria urgente era de 94, pasando a incrementarse en un 7,44% en 2000, es decir, un total de 101.

Por otra parte, GSC convocó concurrencia de ofertas para llevar a cabo el transporte sanitario no urgente a partir de septiembre de 2000, pasando de tener en 1999, 199 vehículos a tener 190 en el año 2000, es decir, un incremento del 6,15%.

Ambulancias de soporte vital básico:

Las ambulancias de soporte vital básico o ambulancias de urgencias son vehículos de asistencia y transporte terrestre sanitario urgente con capacidad para prestar atención a pacientes cuyo estado no sea considerado crítico a través de una asistencia cualificada, disponiendo del equipamiento material, disponibilidad oportuna y equipos humanos.

En estos recursos se ha pasado de tener 75 vehículos en 1999 a tener actualmente 82 vehículos, es decir, se ha producido un incremento del 9,33%.



Ambulancias de soporte vital avanzado:

Las ambulancias de soporte vital avanzado son vehículos de asistencia y transporte sanitario urgente que puede prestar atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia cualificada, disponiendo del equipamiento material, disponibilidad oportuna y equipos humanos.

La dotación humana de las ambulancias de soporte vital avanzado está compuesta por un médico, un enfermero, un conductor y un técnico en transporte sanitario.



El número existente de recursos de este tipo en el ejercicio 2000 es de 12 unidades en el Archipiélago.

Helicópteros medicalizados:

Los helicópteros medicalizados son aeronaves de asistencia y transporte sanitario urgente de soporte vital avanzado con el mismo equipamiento de las ambulancias de soporte vital avanzado, incluyendo además una incubadora para el transporte de neonatos.

La dotación humana está compuesta por un médico, un enfermero, un piloto y un copiloto.



Cabe destacar durante el año 2000 la obtención de un premio de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias (SEMES) del Protocolo de Desfibrilación en Vuelo por parte del Servicio de Urgencias Canario, lo que viene a avalar la calidad asistencial y la experiencia en este tipo de acciones.

El Servicio de Urgencias Canario tiene a su disposición dos aeronaves de estas características, una por provincia, cuyas bases están ubicadas en el Aeropuerto Tenerife Sur y en el Aeropuerto de Gran Canaria.



Avión de soporte vital avanzado:

El Servicio de Urgencias Canario dispone de un avión para realizar los traslados de pacientes entre islas con un equipamiento material y humano de soporte vital avanzado.

Este avión posee una dotación humana compuesta por médico, enfermero, piloto y copiloto y tiene capacidad para trasladar a dos pacientes por vuelo.

Además de esta aeronave, el SUC cuenta con una de reserva en su base, en el Aeropuerto de Gran Canaria.



Vehículos de atención domiciliaria:

Los vehículos de atención domiciliaria son recursos del SUC equipados para prestar, como su propio nombre indica, asistencia sanitaria a domicilio, siendo su equipo humano compuesto por un médico y un conductor.

Estos vehículos son coordinados por el SUC, perteneciendo a Atención Primaria del Servicio Canario de la Salud, concretamente al Area de Gran Canaria.

Actualmente existen dos unidades, ubicadas ambas en Las Palmas de Gran Canaria.



Vehículos de coordinación asistencial:

Estos recursos son vehículos destinados a realizar labores de coordinación in situ en actos que requieran cobertura de riesgos sanitarios previsibles, acci-

dentes de múltiples víctimas y servicios de urgencia ordinaria.

Su dotación humana es un médico y un gestor de recursos sanitarios.

En cuanto al equipamiento, están dotados con 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.



Existen actualmente dos unidades, dependientes de cada una en las Salas Operativas del CECOES 1-1-2.

Equipo humano del Servicio de Urgencias Canario

La distribución del equipo humano que desempeña su actividad en las oficinas de GSC o en las Salas Operativas del CECOES 1-1-2 es la siguiente:

Equipo de coordinación del SUC	S/C de Tenerife	Las Palmas	Total
Médicos coordinadores	10	12	22
Gestores de Recursos	1	1	2

Equipo de gestión del SUC	S/C de Tenerife	Las Palmas	Total
Director	-	-	1
Responsables de unidad	2	1	3
Administrativos	1	1	2

Asimismo el Servicio de Urgencias Canario cuenta en la actualidad con más de 1.000 profesionales prestando sus servicios en los recursos móviles sanitarios distribuídos en las siete islas del Archipiélago.

Este equipo humano se encuentra respaldado por su alta cualificación y experiencia en el campo de la asistencia y transporte sanitario urgente pre-hospitalario.



Funcionamiento

Para desarrollar toda la actividad de atención a las urgencias prehospitalarias, el Servicio de Urgencias Canario está integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, que consta de dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el CECEOES 1-1-2 se resuelven muchas situaciones de urgencias sin tener que movilizar recursos y se coordinan y supervisan todas las intervenciones que realiza el personal del SUC en el exterior.

El Servicio de Urgencias Canario se activa en el mismo instante en que se produce una llamada al 1-1-2 motivada por una alerta sanitaria. Un operador de demanda atiende la llamada, recabando, en el menor tiempo posible, todos los datos imprescindibles para dar la respuesta más adecuada. Con estos datos, el equipo médico presente en la Sala Operativa, de forma permanente, determina los recursos necesarios y proporcionados para cada caso o soluciona, directamente por teléfono, la urgencia del ciudadano que llama si no requiere la movilización de ningún recurso. Por su parte, un gestor de recursos realiza el seguimiento de las intervenciones, supervisando las diferentes acciones y registrando todos los datos de las mismas: movilización de medios, asistencia, transporte y llegada al destino.

Actividad general

Demandas sanitarias atendidas:

Durante el año 2000 el Servicio de Urgencias Canario ha atendido 264.005 demandas, lo que supone una media de 723 diarias, frente a las 239.883 demandas del ejercicio anterior, lo cual supone un 10% de incremento.

Con movilización de recursos se han resuelto 156.902 demandas, es decir, un 21% más que en el ejercicio 1999.

En cuanto a los servicios atendidos sin movilización de recursos (es decir, infosalud y consultoría médica), han aumentado de 103.911 en 1999 a 107.103 en el 2000.

Demandas sanitarias atendidas

Demandas sanitarias: 264.005 - 723/día								
SIN movilización de recursos 107.103 41%			CON movilización de recursos 156.902 59%					
Infosalud	65.331	59%	Emergencias Sanitarias	81.936	74%			
Consulta médica	41.772	38%	Urgencias Sanitarias	48.401	44%			
			Transporte Sanitario Urgente	11.490	10%			
			Transporte interhospitalario	5.439	5%			
			Visita domiciliaria	9.636	9%			

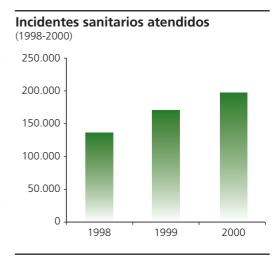
Los indicadores de actividad del SUC reflejan los siguientes datos:

Indicador	1999	2000	Variación
Demandas sanitarias atendidas	239.883	264.005	10,06%
Información sanitaria atendida	68.637	65.331	-4,82%
Incidentes sanitarios atendidos	171.246	198.674	16,02%
Consulta médica sin movilización de recursos	35.167	41.772	18,78%
Emergencias sanitarias	71.221	81.936	15,04%
Urgencias sanitarias	44.321	48.401	9,21%
Transporte sanitario urgente	5.249	11.490	118,90%
Transporte interhospitalario	5.741	5.439	-5,26%
Visita domiciliaria	9.547	9.636	0,93%
Recursos activados	154.920	180.337	16,41%
Personas atendidas	128.693	145.605	13,14%

Incidentes sanitarios atendidos:

El número de incidentes sanitarios atendidos durante 2000 ha supuesto un incremento del 13.8% con respecto a 1999, es decir se ha pasado de una media al día de 469 a 544 diarios en el 2000.

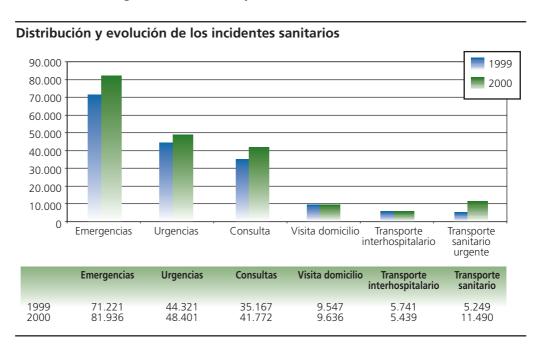
Del total de los incidentes sanitario atendidos durante 2000 (un total de 198.674), un 79% se resolvió con movilización de recursos y el 21% restante con consulta médica sin movilizar recursos. Es decir, la media de incidentes diarios resueltos directamente por los médicos coordinadores como consulta médica es de 114, frente a los 99 del año 1999.





Tipología de los incidentes sanitarios atendidos:

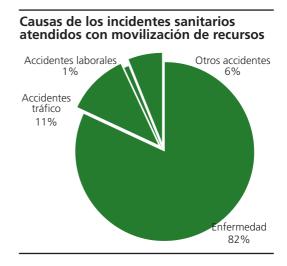
Del total de los incidentes sanitarios atendidos (con y sin movilización de recursos), cabe destacar durante el ejercicio 2000 las Emergencias (un 41,24%), las Urgencias (24,36%) y las Consultas Médicas (21%).



La distribución porcentual de la tipología de incidentes sanitarios atendidos no ha variado sustancialmente entre 1999 y 2000.

Causas de los incidentes sanitarios atendidos:

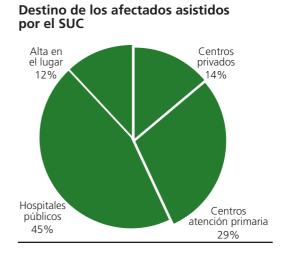
Entre las principales causas de los incidentes sanitarios atendidos con movilización de recursos cabe destacar que la gran mayoría corresponde a enfermedad.



Afectados atendidos por el SUC:

Durante el 2000 el Servicio de Urgencias Canario atendió a 145.605 afectados, lo que supone una media diaria de 399 personas. El incremento de afectados con respecto a 1999 es del 13,03%.

En lo referente al destino, el 45% fue trasladado a centros hospitalarios públicos y el 29% fue atendido en centros de atención primaria. El resto, es decir, el 26% restante recibió asistencia en clínicas privadas o fueron dados de alta en el lugar del incidente. La evolución con respecto a 1999 es casi inexistente, puesto que los porcentajes en la distribución de los destinos de los afectados es casi idéntico.



Grado de satisfacción

Según una encuesta encargada por GSC sobre el grado de satisfacción del SUC en el año 2000, un 82.72% de los que usuarios del Servicio de Urgencias Canario considera el servicio como bueno o muy bueno, destacando el dato de que un 40% lo califica de muy bueno.

Por edades son los mayores de 60 años quienes otorgan una mejor puntuación, seguido del intervalo de edad de 35 a 39 años.

Por sexos, son las mujeres quienes dan una mejor valoración del SUC, con un 44.7% que lo considera como bueno o muy bueno, frente al 31.2% de los hombres que opinan lo mismo.

En cuanto a la calidad, un 64.4% la considera alta o muy alta, mientras que un 90% cree que con el SUC se ha mejorado la asistencia sanitaria urgente.

A la pregunta de quién demanda más este servicio, vuelven a ser las mujeres quienes más lo solicitan, con un 70.4% frente al 43% de los hombres.

Por recursos, la valoración de la ambulancia de urgencias se considera como buena o muy buena en los siguientes parámetros: un 79% la rapidez, un 81.8% la profesionalidad, un 48% los medios técnicos, un 51% la información y un 90% la amabilidad. Se obtiene una valoración media como buena o muy buena de un 70%.

La valoración de la ambulancia medicalizada arroja el siguiente resultado dentro de los parámetros de buena o muy buena: un 89% la rapidez, un 92% la profesionalidad, un 77% los medios técnicos, un 74.5% la información y un 97% la amabilidad. La media es de un 85.9%.



memoria de actividades





El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 es el instrumento que tiene el Gobierno de Canarias para atender las llamadas de urgencias y emergencias que se producen en el archipiélago canario. Gestionado por GSC, su titularidad recae en la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Desde que en mayo de 1998 se puso en marcha este servicio, Canarias figura como una de las comunidades autónomas del territorio español donde más ha cambiado el panorama de las urgencias y emergencias. Concretamente, se ha pasado a contar con un sistema de atención integral de emergencias a través de un centro coordinador que da respuesta a cualquier demanda urgente ya sea de tipo policial, sanitario, de extinción o salvamento.

Gracias al teléfono de atención integral de emergencias 1-1-2, el cual se estableció cumpliendo la normativa europea que recomendaba la creación de un único teléfono de fácil memorización, tanto los ciudadanos como los turistas que visitan las islas pueden tener acceso a todos los servicios de emergencias en varios idiomas desde cualquier punto de la geografía canaria, las 24 horas todos los días del año.

Desde el centro coordinador se reciben las llamadas de alerta y se da una respuesta inmediata y adecuada para cada situación, movilizando los recursos que sean necesarios en cada incidente y en el menor tiempo posible.

Para garantizar que la respuesta de los medios implicados sea la más idónea en cada emergencia, el centro coordinador cuenta con dos salas operativas –una en cada capital de provincia- con la presencia física de enlaces de cada uno de los cuerpos que intervienen en la resolución de los incidentes. De esta forma, en cada sala hay un miembro del Cuerpo Nacional de Policía, de la Guardia Civil, de la Policía Local, médicos del Servicio de Urgencias Canario (SUC), Cruz Roja, Bomberos y técnicos del Dispositivo de Ayuda a la Mujer Víctima de la Violencia.

Con más de 5.000 llamadas diarias atendidas y calificado como de bueno o muy bueno por el 75% de la población, el 1-1-2 se ha consolidado durante sus tres años de andadura como un servicio imprescindible que garantiza la seguridad integral de los canarios.

37

Personal

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

Director	1
Responsable de Unidad	3
Técnicos	9
Administración	6

Equipo en el CECOES 1-1-2

Responsables de Sala Operativa	2
Coordinadores multisectoriales	12
Coordinadores operativos	2
Gestores de recursos	70
Operadores de demanda	42
Médicos coordinadores	24
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	7
Enlaces con bomberos	1
Enlaces con Cruz Roja	2
Técnicos de Atención a la Mujer	6



Actividad

Durante el año 2000, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 800.079 demandas, lo que supone un 61,2% más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.223.

El 71,9% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 28,1% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 64,9%, es decir, 518.954 correspondieron a información, mientras que un 7,1%, lo que significa 56.477 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 12,7% correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 14,4% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

Tipología de incidentes:

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2000, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 159.187 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 41.104 incidentes más que en 1999.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con seguridad ciudadana, con una representación del 40% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 63.696 incidentes. Le sigue los incidentes relacionados con asistencia sanitaria, con 49.336, y los accidentes con 27.400.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 6,4% del total, con 10.135 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 5.070, siendo la representación porcentual del 3,2%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 599 fueron los menos numerosos sobrepasándole los relacionados con animales, bajo el epígrafe Otros, que sumaron 2.951 incidentes.

Servicios activados por el 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 2000 en el área de **seguridad** se registraron un total de 85.852 activaciones. De éstas, 46.669 correspondieron a las policías locales de Canarias; 22.262 al Cuerpo Nacional de Policía; y 16.921 a la Guardia Civil.

Por su parte, en el área de **extinción de incendios** se registraron un total de 6.636 activaciones para la resolución de incidentes relacionados con asistencias técnicas originadas por obstáculos en la calzada y objetos peligrosos en vía pública; accidentes; e incidentes sanitarios, de seguridad ciudadana y salvamento marítimo, además de los incendios.

En cuanto a las activaciones de **salvamento marítimo**, a los largo del año 2000, el CECOES 1-1-2 realizó un total de 192 activaciones de las que 249 correspondieron a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 192 a la de Las Palmas.

En lo que respecta al área de **sanidad**, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2000 fue de 87.480. De este total, 73.498 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 10.404 a ambulancias de soporte vital avanzado; 2.437 a vehículos de asistencia médica; 780 a personal de atención primaria; 301 a helicóptero sanitario; y 60 a vehículos de coordinación sanitaria.

En otro orden de cosas, a lo largo del año 2000 a través del **Servicio de Atención a la Mujer Víctima de la Violencia** se resolvieron un total de 4.746 incidentes, con una media diaria de 13,17 incidentes. Del total, 3.812 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 934 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

Por provincias, Las Palmas registró el 53,69% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 46,31%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de 2.2.47 casos, seguida de Tenerife con 2.063; Fuerteventura, con 152; Lanzarote, con 149; La Palma, con 99; La Gomera, con 30; y El Hierro, con 6 casos.

Demandas atendidas por el CECOES 1-1-2 Tabla de distribución de demandas (Clasificación de Casos Atendidos)

Total demandas: 800.079 - 2.223/día											
SIN mo	ovilizacić 547. 71,9	431	recursos			C	ON mo	ovilizacio 224.6 28,1		cursos	
Información			518.954	4 64,9%	Em	ergencia	IS		10	9.448	13,7%
Consulta Teledirigi	da		56.477	7,1%	Urg	jencias			11	5.200	14,4%
Evolución de la demanda 90.000 SIN Movilización CON Movilización Total											
80.000											
60.000		-0-									
40.000		-			H						
30.000 20.000 10.000											
ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic



INCIDENTE	CANTIDAD	PORCENTA s/parcial	AJES (%) s/total
ACCIDENTES	27.400	•	17,2%
Tráfico	16.833	61,4%	
Laborales	850	3,1%	
Deportivos	347	1,3%	
Escolares	207	0,8%	
Vía Pública, domicilio, otros	9.163	33,4%	
INCENDIOS	5.070		3,2%
Forestales	884	17,4%	
Propiedad privada	903	17,8%	
Propiedad pública	383	7,6%	
Zona comercial	112	2,2%	
Zona industrial	549	10,8%	
Otros (Solares, basureros, etc)	2.239	44,2%	
ASISTENCIA TECNICA	10.135		6,4%
Achique	1.934	19,1%	
Eléctricos	1.211	11,9%	
Gases	148	1,5%	
Obstáculos	2.153	21,2%	
Disparo alarmas	974	9,6%	
Apertura puertas	867	8,6%	
Atrapados ascensores	303	3,0%	
Contaminación ambiental	243	2,4%	
Otros	2.302	22,7%	
SEGURIDAD CIUDADANA	63.696		40,0%
Seguridad Vial (No accidentes)	13.435	21,1%	
Alteracion Orden	8.623	13,5%	
Actos contra Propiedad	10.785	16,9%	
Violencia	17.529	27,5%	
Actividad Lucrativa Ilegal	1.283	2,0%	
Drogas	1.231	1,9%	
Menores	1.385	2,2%	
Otros/Problemas contra Libertad Sexual	9.425	14,8%	
ASISTENCIA SANITARIA (*)	49.336		31,0%
Alteración Conciencia	18.497	37,5%	
Problemas Respiratorios	8.321	16,9%	
Enfermedad Lugar Público	12.393	25,1%	
Alteraciones CardioCirculatorias	3.779	7,7%	
Alteraciones Psiquiátricas	5.292	10,7%	
Asistencias Obstétrico/Ginecológicas	1.054	2,1%	
ENTORNO ACUATICO	599		0,4%
Síndrome de Inmersión	259	43,2%	
Situaciones en apuros	151	25,2%	
Problemas Mecánicos	46	7,7%	
Bengala de Auxilio	41	6,8%	
Otros	102	17,0%	
OTROS (Incidentes relacionados con animales)	2.951		1,9%
TOTAL	159.187		100,0%

^(*) Se han excluido las enfermedades domiciliarias y varios tipos de demandas por no ser emergencias.

Activación de Recursos Sanitarios

(Excluyendo Enfermedad Domiciliaria)

Número de activaciones de Recursos Sanitarios en Canarias: 87.480

Porcentaje de Activaciones	
por tipo de Incidente	
Incidentes sanitarios	61,5%
Accidentes	32,3%
Seguridad ciudana	5,1%
Incentivos	0,8%
Salvamento Marítimo	0,2%
Asistencia Técnica	0.1%

Activaciones por tipo de recursos	
Ambulancia de soporte vital básico	73.498
Ambulancia de soporte vital avanzado	10.404
Vehículo de Asistencia Médica	2.437
Personal Atención Primaria	780
Helicóptero Sanitario	301
Vehículo de Coordinación Sanitaria	60
TOTAL	87.480

Activaciones nor tino do recursos

Grado de satisfacción

El 95,8% de los ciudadanos aprueba la profesionalidad de los trabajadores del CECOES 1-1-2, según se desprende de la encuesta "Estudio de conocimiento y satisfacción de los sistemas de emergencia en Canarias" realizada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y encargada por la Dirección General de Seguridad y Emergencias, titular del servicio.

De ese total, un 53,7% califica la profesionalidad como buena; un 24,2% como muy buena; y un 17,9% señala que es normal.

En cuanto a la información que reciben los ciudadanos cuando llaman al 1-1-2, el 67,4% opina que es buena, un 18,4% normal y un 7,4% muy buena.

Por lo que se refiere a la amabilidad de los profesionales que trabajan en el CECOES 1-1-2, según los ciudadanos consultados este es uno de los aspectos mejor valorados, toda vez que casi el 90% califica de bueno o muy bueno el trato que recibió por parte de los profesionales que atendieron sus consultas desde las salas operativas del 1-1-2.

El 27,55% opina que la amabilidad de dichas personas fue muy buena y el 61,9% la califica de buena, mientras que el 8,5% cree que fue normal.



memoria de actividades



El personal de GSC ha participado de forma activa en diversos foros de divulgación nacional e internacional durante el año 2000, potenciando una de las líneas de actuación de la empresa que otorga a la investigación un papel fundamental en la formación de sus trabajadores. Entre ellos, destacamos los siguientes:

- Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias de Canarias. Il Congreso Regional. Enero 2000
- ORP: 1st International Conference on Occupational Risk Prevention (ORP 2000). Febrero 2000. Tenerife
- EATES 2000: 4th European Congress and International Committee on Trauma and Emergency Surgery 16 al 20 Abril 2000 Universidad de Pisa. Italia.
- SEMES: XII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES) Santander 7 al 10 de Junio de 2000. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias.
- Primeras Jornadas sobre Riesgo y Territorio
- I Congreso Iberoamericano de Formación de Emergencias
- Jornadas Técnicas del SICUR 2000
- Jornadas de Utilización de Helicópteros en Emergencias
- Jornadas Rencontres Euromediterraneennes Feux de Forets

En dichos congresos, los profesionales de GSC han publicado diversas ponencias que detallamos a continuación:

Estudio descriptivo de los incidentes en las Cañadas del Teide durante el primer año de funcionamiento del 1-1-2 de Canarias. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias de Canarias

45



- Perfil profesional del Médico de Urgencias Hospitalario de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias de Canarias
- Estudio del Flujo Suministrado por el Dispositivo Dial A Flo SEMES
- Estudio del Uso de los Fármacos Opiáceos entre los Médicos de Urgencias de Canarias SEMES
- Manejo de Catecolaminas en Unidades de Soporte Vital Avanzado SEMES
- Recomendaciones en la Transferencia del Traumatismo Craneo Encefálico (T.C.E.) SEMES
- Oximetría Transcraneal en Transporte Aereo Medicalizado SEMES
- Activación del Vehiculo de Asistenica Médica del Servicio Especial de Urgencias por el Servicio de Urgencias Canario en Emergencias en las Palmas durante 1999. SEMES
- Estudio Económico del Centro Coordinador 1-1-2 Canarias SEMES
- Emergencias y Seguridad. Modelo Canario de Coordinación SEMES
- Actividad del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 (1999) SEMES
- Médico Coordinador del Emergencias Versus Médico de Urgencias Hospitalario en la Provincia de Tenerife: Análisis del Perfil Profesional SEMES
- Inundaciones en Venezuela: Logística de una evacuación masiva. SEMES
- Intervención Sanitaria del Servicio de Urgencias Canario en el Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria 2000 SEMES
- An Emergency Medical System (EMS) and a Microvascular Unit (MU) modify the outcome of hands amputations in the Canary Islands ORP.
- The Emergency Medical Service (EMS) and the assisted occupational accidents in the Canary Islands during the first four years (1994 1998) ORP.
- The Physiological severity of the occupational accidents assisted by the Emergency Medical System in the Canary Islands is not associated with their increment ORP.
- The habitual medical care does not assure a successful treatment of the trauma patient in the Occupational Accidents ORP.
- A Specific Evaluation Method contributes to obtain an homogeneous assessment in Advanced Trauma Life Support (ATLS) courses EATES.
- Evaluation of the interest on Trauma courses and preparation on Trauma care between physicians and nurses EATES.
- Cost estimation of the Spinal Cord Injury before and after the emergency medical system (EMS) in the Canary Islands EATE

En cuanto a la asistencia a cursos y jornadas podemos destacar, entre otros, los siguientes:

- Curso de Salvamento Acuático
- I Curso Superior de Planificación y Dirección de la Seguridad Pública
- III Curso Superior de Dirección de Protección Civil
- Curso de Contratación con las Administraciones Públicas
- Curso de Perfeccionamiento Directivo
- Curso de Protección Civil
- Curso Superior de Seguridad contra Incendios Fases I y II
- Curso del Servicio de Asistencia Municipal Urgente (SAMUR)
- Curso Operador de Recepción de Llamadas de Salvamento Marítimo
- Máster en Estudios Policiales
- Curso de Seguridad y Emergencias
- Curso "Seguridad y Democracia: el futuro de los servicios de inteligencia". Universidad de Verano El Escorial
- Curso "La Ciudad y la Seguridad de sus habitantes". Universidad de Verano El Escorial
- XIII Curso Superior de Dirección de Seguridad y Protección del Patrimonio
- IV Curso Superior de Dirección de Protección Civil
- Curso Oficial de Bomberos
- XIII Curso Internacional de Volcanología
- Curso de Legislación de Transporte Sanitario
- Curso de idiomas especializado en emergencias



memoria de actividades



CAPÍTULO 7
Perspectivas de futuro

Transporte sanitario no urgente

Entendemos como transporte sanitario no urgente todo aquel que no se encuentra dentro de la actividad habitual del Servicio de Urgencias Canario y que mayoritariamente realiza un servicio programado.

Este tipo de servicios se lleva a cabo mediante los siguientes recursos:

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

Durante el año 2000 se ha llevado a cabo por parte de GSC una concurrencia de ofertas para la contratación de los servicios de transporte sanitario terrestre (tanto el urgente como el no urgente).

En dicha concurrencia de ofertas se introdujo una serie de mejoras en cuanto al número de unidades a contratar con respecto a la adjudicación anterior del año 1997.

49



De este modo, el número de unidades que actualmente existe para cubrir el transporte sanitario no urgente es el siguiente:

Datos 2000	Total
Ambulancias de traslado individual	80
Vehículos de transporte colectivo	85
Vehículos de transporte colectivo	
con ayudante	25
TOTAL	190

En cuanto a la gestión de este tipo de transporte sanitario, durante el ejercicio 2000 ha correspondido a las correspondientes Direcciones de Área del Servicio Canario de Salud. En la actualidad un equipo de trabajo del SUC elabora el diseño de un sistema de gestión.

Para ello, se ha llevado a cabo una primera fase consistente en el análisis de la situación actual, basado en un estudio de campo con los datos existentes en Canarias sobre el transporte sanitario no urgente, que permita reestructurar y rediseñar el servicio acorde a las exigencias actuales y de futuro. Asimismo, el análisis comparativo con otras comunidades autónomas concluye con que el sistema de transporte sanitario no urgente funciona con diferentes criterios en cada territorio, tanto en la prescripción, como en el presupuesto, adjudicación y tipo de servicio a realizar.

Partiendo de estos condicionantes, el objetivo final de GSC es poder ofrecer el diseño de un sistema de coordinación integral que sea capaz de dar respuesta a todas las exigencias y necesidades del usuario, a través del control de la gestión, planificación y coordinación del transporte sanitario no urgente.

Implantación de un sistema de calidad

La empresa, dentro de sus objetivos y actividades a desarrollar durante los ejercicios 2000 y 2001, se ha marcado un reto importante: la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad, que le permita con posterioridad, la consecución de la certificación correspondiente, y lo que es más importante, conseguir, mantener y mejorar la calidad de la organización, a través de la implantación de uno de los estándares internacionales de las normas ISO 9000.

Las fases y actividades básicas y necesarias para poder llevar acabo el proceso de implantación del Plan de Calidad que ha realizado la empresa han sido las siguientes:

- a) Análisis preliminar de la empresa a los efectos de plasmar las bases sobre las que se asentará el Plan de Calidad.
- b) Elaboración y aprobación de los Procedimientos Generales.
- c) Elaboración y aprobación de los Procedimientos Específicos e Instrucciones Técnicas que afectan a cada una de las Divisiones y Unidades de Gestión de la empresa.
- d) Elaboración y aprobación del Manual de Calidad, como instrumento básico del sistema de calidad.
- e) Implantación y puesta en práctica del contenido de la documentación elaborada y aprobada, es decir, de los procedimientos generales, específicos e instrucciones técnicas. Este proceso de implantación es continuado en el tiempo, es decir, se produce paulatinamente a medida que cada procedimiento e instrucción es aprobada.

Actualmente, se está realizando el proceso de revisión de procedimientos e instrucciones técnicas, para la posterior realización de las auditorías internas, que servirán para establecer el estado del sistema y el grado de incumplimiento del mismo (no-conformidades).

Esta fase es de suma importancia ya que nos permitirá detectar los fallos del sistema antes de la solicitud de la certificación final, permitiéndonos rectificar y modificar el mismo a los efectos de depurar los errores al objeto de proceder a solicitar, con posterioridad, la certificación definitiva del sistema.



Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias

C/ Franchy Roca, 1 35007 Las Palmas de Gran Canaria Telf.: 928 49 86 00 - Fax: 928 27 42 74 E.mail: gsc@gsc.rcanaria.es

Avda. José Antonio Primo de Rivera, 10 - 4ª Planta 38003 Santa Cruz de Tenerife Telf.: 992 23 86 00 - Fax: 922 24 93 92 E.mail: gsc@gsc.rcanaria.es