

# Memoria de Actividades 2002

Gestión de Servicios para la Salud  
y Seguridad en Canarias

# 02

Memoria de Actividades 2002



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias

# Memoria de Actividades 2002

Gestión de Servicios para la Salud  
y Seguridad en Canarias

02



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias

## 2 Una asistencia de calidad

La sanidad pública canaria ha experimentado un notorio avance en numerosos campos durante el año 2002, con la mirada puesta en ofrecer a los usuarios del sistema sanitario una asistencia de calidad.

Como presidente de la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), tengo la satisfacción de poder presentar un año más su memoria de gestión en aspectos tan relevantes para los canarios como son las urgencias sanitarias. Bastaría con decir que el Servicio de Urgencias Canario ha atendido más de 307.000 demandas o señalar que han asistido a casi 230.000 personas para ser conscientes de su trabajo diario.

Pero en esta ocasión que me brindan quiero ir más allá. El Servicio de Urgencias ha puesto en marcha nuevas competencias y ha asumido el transporte sanitario en su globalidad, encontrándose inmerso en un proyecto que conseguirá un servicio más estructurado y eficaz.

Asimismo, ha reforzado su papel docente para profesionales y también ha llegado a colegios de toda Canarias con un programa específico para escolares y ha recorrido asociaciones de vecinos divulgando los consejos de primeros auxilios; ha consolidado su faceta investigadora, siendo pioneros en proyectos tan ilusionantes como la telemedicina o la desfibrilación semiautomática, dejando muy alto el nivel de las urgencias en foros y congresos nacionales e internacionales.

Me encuentro pues con un grupo de hombres y mujeres capaces de enfrentarse a muchos y nuevos retos, perfeccionando su trabajo diario en busca de la calidad asistencial. Perseguimos todos los mismos objetivos y sólo puedo felicitarles y agradecerles su contribución.

**Rafael Díaz Martínez**

Consejero de Sanidad y Consumo.  
Presidente del Consejo de Administración de GSC.

# Islas tranquilas, seguras y saludables

Cuando el Gobierno de Canarias decidió apostar, hace ya cinco años, por un modelo de gestión integral de las urgencias y emergencias que tuvieran lugar en el Archipiélago, se asumió un reto difícil pero ilusionante.

Y el resultado es que vivimos en unas islas tranquilas, con un sistema de atención de emergencias coordinado, que permite una respuesta rápida para cualquier situación de urgencia donde la vida de las personas o los bienes puedan sufrir algún peligro.

Gracias a los convenios firmados entre la administración autonómica y los diferentes cuerpos o servicios de emergencias (Cuerpos de Seguridad del Estado, Policías Locales, Consorcios de Bomberos, Servicio de Urgencias Canario, Instituto Canario de la Mujer), tanto el ciudadano como el visitante cuenta con un teléfono único al que llamar, el 1-1-2, para pedir ayuda en caso de que la necesite.

Los cerca de 200 profesionales que trabajan para la empresa pública Gestión de

Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), son hombres y mujeres jóvenes, altamente motivados y con larga experiencia en la gestión de emergencias. Son ellos los que hacen que este sistema integral funcione; y es gracias a ellos que el 61% de la población que vive en las islas cree que las administraciones hacen mucho por solucionar las emergencias de cualquier tipo (según la encuesta sobre la seguridad pública y los sistemas de emergencias en Canarias, elaborada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria).

Este grado de satisfacción de los canarios nos anima a seguir adelante en el empeño de consolidar un sistema integral de gestión de emergencias, una red única que ya se ha convertido en un servicio público de vital importancia para nuestras islas.

## **Julio Bonis Alvarez**

Consejero de Presidencia e Innovación Tecnológica.  
Vicepresidente del Consejo de Administración de GSC.

## 4 La fuerza de una gestión

El objeto social de esta empresa pública comprende un amplio abanico de actividades relacionadas con la Sanidad y la Seguridad. Aunque puede que sean el Servicio de Urgencias Canario y el CECOES 1-1-2 los servicios más conocidos entre la población, la gestión de la facturación y el cobro de los ingresos, la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios y la formación en materia de atención y gestión de la urgencia y la educación para la salud han pasado a consolidarse como líneas de actuación propias.

Para GSC la asunción de nuevas competencias ha sido un motivo de orgullo porque ha demostrado la confianza depositada de la Administración en este grupo de profesionales. Entre los retos a los que nos hemos enfrentado en el año 2002 quiero hacer especial hincapié en la asunción del transporte sanitario en Canarias en su globalidad, con lo que significa la gestión del

transporte programado y diferido, así como altas hospitalarias.

Cuando se aceptan nuevos retos es imprescindible contar con personas que pongan todo su tesón y toda su ilusión en el proyecto, porque si no estaríamos hablando de un producto vacío. Y aunque el camino es largo, les puedo asegurar que está lleno de voluntad y de ganas por ofrecer el mejor servicio posible al usuario.

Los datos de actividad que contiene esta memoria están avalados por la profesionalidad de un gran equipo humano, altamente cualificados que prestan sus servicios tanto en las salas operativas, como en las oficinas y en los recursos móviles. A todos y cada uno de ellos, gracias por el esfuerzo y ánimo para seguir avanzando.

**Guadalupe González Taño**

Directora Gerente de GSC

# Índice

<b>Datos de la empresa</b>	<b>7</b>
· Objeto social	<b>9</b>
· Órgano de Administración	<b>10</b>
· Recursos humanos	<b>12</b>
<b>Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)</b>	<b>13</b>
· Presentación	<b>15</b>
· Objetivos	<b>16</b>
· Infraestructura	<b>16</b>
· Actividad	<b>17</b>
<b>Servicio de Urgencias Canario</b>	<b>21</b>
· Recursos móviles	<b>24</b>
· Equipo humano	<b>27</b>
· Funcionamiento del Centro Coordinador	<b>28</b>
· Transporte sanitario no urgente:	<b>29</b>
· Actividad en Canarias	<b>31</b>
· Análisis de la tipología de respuestas a las demandas	<b>32</b>
· Análisis de los afectados	<b>35</b>
<b>División de Seguridad</b>	<b>37</b>
· Área de Emergencias	<b>39</b>
· Área de Seguridad	<b>42</b>
<b>División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios</b>	<b>45</b>
· Actividad	<b>47</b>
· Unidad de Gestión Económica	<b>47</b>
· Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios	<b>47</b>
· Gestión y administración de instalaciones energéticas	<b>51</b>
· Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia	<b>51</b>
<b>División de Recursos Humanos, Calidad y Formación</b>	<b>53</b>
· Unidad de Recursos Humanos	<b>55</b>
· Unidad de Formación	<b>55</b>





Datos **2002**  
de la empresa

02



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



## Datos de la empresa

- Tipo de sociedad: unipersonal. Empresa pública.
- Fecha de Constitución:
  - 30 de septiembre de 1994
  - Modificación de objeto social, 16 de diciembre de 1996.
  - 18 de julio 800: 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: 4.868.181,00 euros.

## 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.
- 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



## Órgano de Administración

### Consejo de Administración de GSC (31/12/02):

#### 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

Alberto Talavera Déniz  
*Director del Servicio Canario de Salud*

#### Vocal

Juan Carlos Pérez Frías  
*Director General de Recursos Económicos  
Servicio Canario de Salud*

#### Vocal

María del Carmen Gonzálvez Casanova  
*Secretaria General  
Servicio Canario de Salud*

#### Vocal

Wenceslao Berriel Martínez  
*Viceconsejo de Desarrollo Industrial  
e Innovación Tecnológica.*

#### Vocal

Francisco Rodríguez-Batllore 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

José María Vázquez González  
*Director General de Tributos.  
Consejería de Economía y Hacienda*



**Equipo ejecutivo de la sociedad (31/12/02):**

Directora Gerente

Guadalupe González Taño

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

Antonio Antón Maroto

Director de la División de Seguridad

Jesús Altonaga Achutegui

Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario Provincia de Las Palmas

Luis Cabrera Peña

Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario Provincia de S/C de Tenerife

Carmelo Duarte Merelo

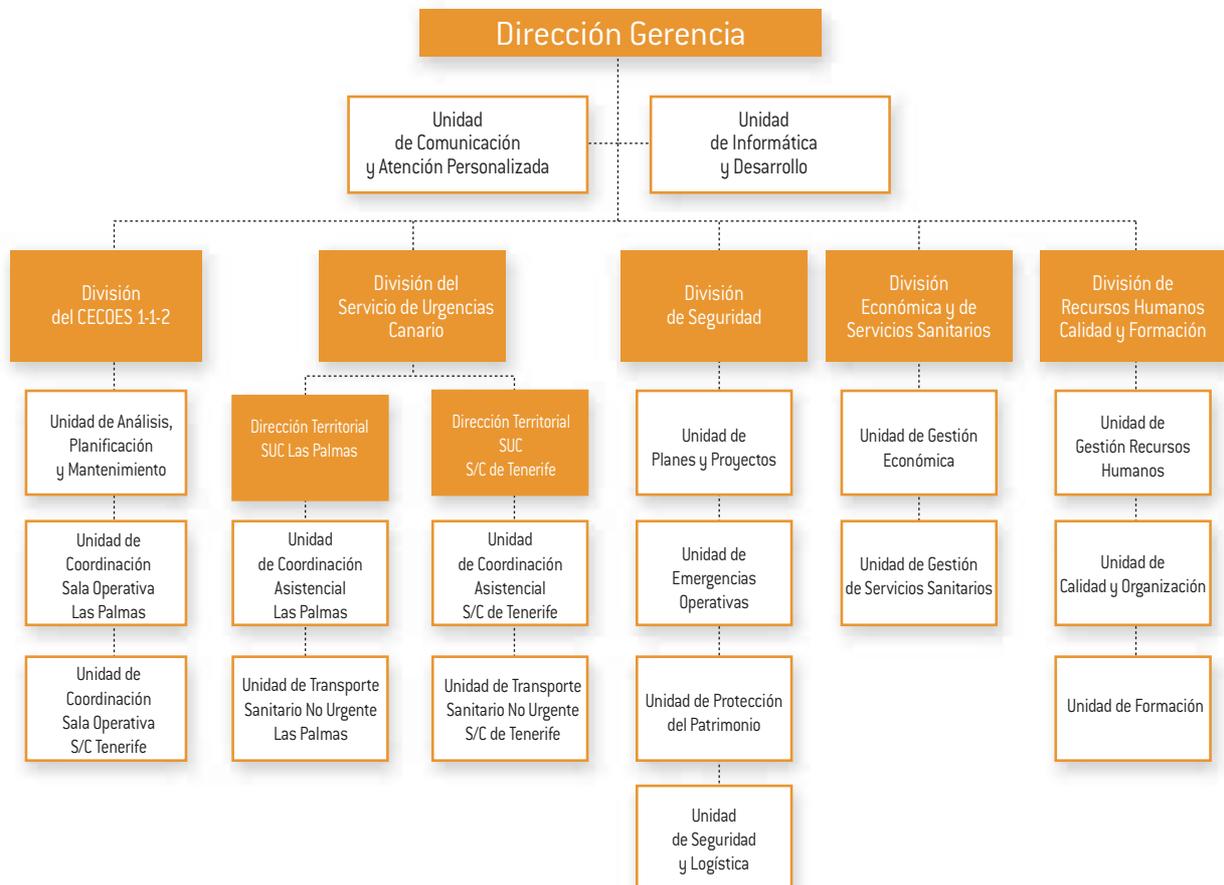
Director de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

Francisco Rodríguez Millán

Director de la División de Recursos Humanos, Calidad y Formación

Francisco Rodríguez Millán

**Organigrama**



## Recursos humanos

El equipo humano está distribuido en cada una de las Divisiones de la empresa: Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios; Recursos Humanos, Calidad y Formación; Servicio de Urgencias Canario (SUC), Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 y División de Seguridad.

El desglose del personal medio del ejercicio es el siguiente:

### Equipo humano de gestión

Cargo	Total
Directora-Gerente	1
Directores de División	5
Administrativos de dirección	7
Responsables de Unidad	10
Médicos Coordinadores	30
Coordinadores Multisectoriales	12
Gestores Operativos y Sanitarios	12
Gestores	62
Técnicos	24
Administrativos	23
<b>Total</b>	<b>186</b>

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

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

### 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 de GSC y sus líneas de producto, así como la difusión de la actividad de sus servicios. Los objetivos de Atención Personalizada están dirigidos a la consecución de la satisfacción del usuario en la tramitación de sus quejas o sugerencias, además de organizar las campañas divulgativas.

### Unidad Informática y Desarrollo:

Es responsable del mantenimiento de los sistemas técnicos de la empresa, exceptuando el Centro Coordinador de Seguridad y Emergencias y la División de Seguridad, así como la implantación de otros nuevos que puedan surgir para dar cobertura a nuevas necesidades de servicio, o mejorar la que existe en la actualidad. De esta forma las tareas desarrolladas por esta unidad, son todas aquellas que conciernen a informática, comunicaciones (radio, telefonía básica y móvil), electricidad, edición y diseño.



Centro Coordinador  
de Emergencias  
y Seguridad  
(CECOES 1-1-2) **2002**

02



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



## Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)

### Presentación

El Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias fue creado por el Gobierno de Canarias, a través del Decreto 62/97 de 30 de abril, con el fin de atender a las Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2 y en la actualidad se encuentra integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2).

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 su puesta en marcha, la misión del Centro 1-1-2 (en adelante CECOES 1-1-2), ha sido la de dotar a la Comunidad Autónoma de Canarias, siguiendo las directrices de desarrollo del Plan de Seguridad Canario, emanado desde el Gobierno

de Canarias y ratificado por el Parlamento 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 de la Comunidad, valorando estas situaciones y facilitando la respuesta, seguimiento y coordinación integrales de los servicios a través del consenso y protocolización de las actuaciones con los órganos participantes, utilizando los registros de actividades globales como herramientas de planificación y desarrollo estratégico de los dispositivos de respuesta para alcanzar una eficacia óptima de los recursos y la máxima satisfacción entre los clientes internos y externos.

El Decreto 400/99 después de la configuración del nuevo Gobierno Autonómico, asigna a la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica las áreas de justicia y seguridad y protección civil, adscribiéndosele, en consecuencia, los entes públicos y órganos colegiados que correspondan a tales áreas. Asimismo, en la Disposición Adicional Sexta b del Decreto 157/99, se identifican las competencias que corresponde ejercer a la Dirección General de Seguridad y



Emergencias, órgano de nueva creación, siendo algunas de ellas: competencias en materia de seguridad privada, salvamento marítimo y coordinación para el desarrollo de los servicios de extinción de incendios, salvamento y emergencias, por lo que se considera que la asignación que hacía el Decreto 62/97, anteriormente citado, del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2 al Vicepresidente del Gobierno, queda ahora integrado en esta Dirección General como titular del servicio.

El CECOES 1-1-2 se ha afianzando como líder en la coordinación multisectorial de las organizaciones que tienen las competencias en la actuación de los diferentes tipos de demanda que generan los ciudadanos en el ámbito de la Seguridad y las Emergencias, se han 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 2002 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

#### Estructura de Coordinación

El CECOES 1-1-2, integrado por dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria, es el instrumento clave capaz de gestionar las demandas que en materia de emergencias y seguridad surgen en la Comunidad.



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, han asegurado una buena organización para responder a las demandas, coordinación de las actuaciones tanto rutinarias como no rutinarias cada día.

La plataforma tecnológica específicamente diseñada 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.

### Equipo Humano

En el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 de Canarias trabajan 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.

### Equipo humano de gestión

Director .....	1
Responsables de Unidad Tecnológica .....	1
Técnicos .....	5
Administración .....	6
Gestor de Base de Datos .....	1

### Equipo humano de gestión

Responsable de Coordinación .....	1
Coordinadores multisectoriales .....	12
Gestores de recursos .....	36
Gestores Operativos .....	10
Operadores de demanda.....	50
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	7

### Actividad

Las Salas Operativas son el centro neurálgico del CECOES. Allí, se realiza 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.

Se establecen 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.

### Datos de actividad

Durante el año 2002, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 949.260 demandas, lo que supone un 11.7% más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue 2.637.

El 70.3% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 29.7% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 61.7%, es decir, 586.137 correspondieron a información, mientras que un 8.6%, lo que significa 81.484 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 13.2% (125.577) correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 16.4%

restante (156.062), 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 2002, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 363.123 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 36.136 incidentes más que en 2001.

Por islas, Gran Canaria fue la que registró el mayor número de incidentes, con 180.823, seguida de Tenerife, con 140.435. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 16.562 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 12.327; La Palma, con 8.500; La Gomera, con 2.610; y El Hierro, con 1.866 incidentes.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con sanidad, con una representación del 55.8% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 202.463 incidentes. Le siguen los incidentes de seguridad, con 98.510 (27.1%), y los accidentes con 31.222 (8.6%).

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 7.4% del total de incidentes.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 6.7% del total, con 24.401 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 5.691, siendo la representación porcentual del 1.6%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 836 fueron los menos numerosos.

### 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 2002 en el área de seguridad se registraron un total de 120.232 activaciones. De éstas, 67.920 correspondieron a las policías locales de Canarias; 29.973 al Cuerpo Nacional de Policía; y 22.339 a la Guardia Civil.



Por su parte, en el área de extinción de incendios, Salvamento y Rescate se registraron un total de 14.533 activaciones, correspondiendo 9.446 al Cuerpo de Bomberos, 1.564 a Medio Ambiente, 1.439 a Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil, 541 a SASEMAR, 1.324 al GIE (entre embarcaciones y helicópteros) y 219 a Cruz Roja de Mar y Cruz Roja de Rescate.

En lo que respecta al área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CE-COES en el año 2002 fue de 201.459. De este total, 170.342 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 17.979 a ambulancias de soporte vital avanzado; 8.630 a vehículos de asistencia médica; 2.948 a personal de atención primaria; 903 a helicópteros sanitarios; 650 a avión sanitario y 7 a vehículos de coordinación sanitaria.

### Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

A lo largo del año 2002 a través de este servicio se resolvieron un total de 7.596 incidentes, con una media diaria de 21 incidentes. Del total, 5.897 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 1.699 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

Por provincias, Las Palmas registró el 59.54% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 40.46%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de 3.903 casos, seguida de Tenerife con 2.886; Lanzarote con 345; Fuerteventura con 275; La Palma, con 146; La Gomera, con 32; y El Hierro, con 9 casos.

### Distribución de incidentes por territorio

Territorio	Accidentes	Incendios	Asistencia Técnica	Seguridad Ciudadana	Asistencia Sanitaria	Entorno Acuático	Total
<b>Las Palmas</b>	<b>15.164</b>	<b>2.903</b>	<b>10.780</b>	<b>55.106</b>	<b>125.182</b>	<b>577</b>	<b>209.712</b>
Gran Canaria	12.071	2.265	8.907	43.839	113.350	391	180.823
Lanzarote	1.790	437	1.077	7.381	5.771	106	16.562
Fuerteventura	1.303	201	796	3.886	6.061	80	12.327
<b>S. C. Tenerife</b>	<b>16.058</b>	<b>2.788</b>	<b>13.621</b>	<b>43.404</b>	<b>77.281</b>	<b>259</b>	<b>153.411</b>
Tenerife	14.907	2.544	12.770	41.988	68.002	224	140.435
La Palma	834	160	485	1.042	5.965	14	8.500
La Gomera	206	62	195	234	1.904	9	2.610
El Hierro	111	22	171	140	1.410	12	1.866
<b>Canarias</b>	<b>31.222</b>	<b>5.691</b>	<b>24.401</b>	<b>98.510</b>	<b>202.463</b>	<b>836</b>	<b>363.123</b>

**Afectados atendidos**

El número de afectados atendidos durante el año 2002 fue de 261.567, de los que el 49%, es decir, 127.809, se encontraban en situación de emergencia.

Con respecto a la distribución de afectados según el tipo de incidente, en sanidad, el número de afectados atendidos fue de 133.413; en seguridad ciudadana el número fue de 71.216; en Accidentes fue de 32.388; en Extinción y Asistencia Técnica fue de 23.783 y en Salvamento Marítimo de 767.



Servicio **2002**  
de Urgencias  
Canario

02



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



El Servicio de Urgencias Canario es una División de Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias, S.A. encargada de la prestación de los servicios de atención sanitaria urgente pre-hospitalaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Dicho servicio se encuentra actualmente avalado por la experiencia de ocho años de actividad con resultados positivos reconocidos por la población del Archipiélago.

Durante el año 2002 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:

- 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 científicos, etc.

Asimismo, desde el año 2000 a GSC, a través del SUC, le fue encomendado los servicios de transporte sanitario terrestre de la totalidad del archipiélago canario. Esto es, 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.

Durante el pasado año 2002, se puso en marcha la denominada Mesa de Transporte Sanitario, creada para la gestión directa y optimización del transporte sanitario no urgente (programado y diferido). En la provincia de Las Palmas comenzó en el mes de junio, asumiendo la isla de Gran Canaria y en 25 de noviembre, Lanzarote. En la provincia de Santa Cruz de Tenerife se puso en marcha el 1 de Octubre de 2002 para la isla de Tenerife.



### 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 (sólo en Las Palmas de Gran Canaria).
- Vehículos de coordinación asistencial.
- Helicópteros de soporte vital avanzado.
- Avión de soporte vital avanzado.

Todos estos recursos cuentan con el equipamiento sanitario necesario para la prestación de una adecuada asistencia prehospitalaria en el caso de urgencias y emergencias, tanto por enfermedades como por accidentes.

A 31 de diciembre de 2002, los recursos móviles del SUC son los siguientes:

Tipo de recurso	Las Palmas	S/C de Tenerife
Ambulancias de soporte vital básico	41	39
Ambulancias de soporte vital avanzado	7	5
Helicópteros de soporte vital avanzado	1	1
Avión de soporte vital avanzado		1
Vehículos de coordinación sanitaria	1	1

Por su parte, el SUC posee una serie de recursos de transporte sanitario no urgente, que durante el año 2002, han sido los siguientes:

Tipo de recurso	Las Palmas	S/C de Tenerife
Ambulancias de traslado individual	42	35
Vehículos de transporte colectivo	39	42
Vehículos de transporte colectivo con ayudante	14	11

### Ambulancias de soporte vital básico:

Las ambulancias de soporte vital básico o ambulancias de urgencias son vehículos de asistencia y transporte sanitario urgente terrestre con capacidad para prestar atención a pacientes cuyo estado no sea considerado crítico a través de una asistencia cualificada.

El mapa de recursos de soporte vital básico es el siguiente:

Islas	Unidades
Tenerife	26
La Palma	7
La Gomera	4
El Hierro	2
<b>Provincia de Santa Cruz de Tenerife</b>	<b>39</b>

Islas	Unidades
Gran Canaria	35
Lanzarote	2
Fuerteventura	4
<b>Provincia Las Palmas</b>	<b>41</b>

### 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.

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 2002 es el mismo respecto a años anteriores, con la siguiente distribución:

Población	Ubicación	Unidades
S/C de Tenerife	Hosp. Univer. N <sup>o</sup> Sra. de Candelaria	1
La Laguna	Hospital Universitario de Canarias	1
Playa de las Américas (Arona)	Hospiten Sur	1
Puerto de la Cruz	Hospiten Bellevue	1
Los Llanos de Aridane (La Palma)	C.S. Los Llanos de Aridane	1
<b>Total Provincia Santa Cruz de Tenerife</b>		<b>5</b>

Población	Ubicación	Unidades
Las Palmas de G. C.	Hospital de G.C. Doctor Negrín	1
Las Palmas de G.C.	Hospital Insular	1
Telde	Clínica La Garita. Telde	1
San Bartolomé de Tirajana	Clínica Roca. Maspalomas	1
Telde	Aeropuerto G.C.	1
Arrecife	Hospital Gral. de Lanzarote	1
Puerto del Rosario	Hospital Gral. de Fuerteventura	1
<b>Total Provincia Las Palmas</b>		<b>7</b>

Como novedad respecto a años anteriores, el 1 de Octubre de 2002, la gestión del personal sanitario de uno de estos recursos (el situado en el Hospital Universitario de Canarias), ha pasado a ser realizada directamente por el SUC. Médicos

coordinadores de este servicio realizan guardias en dicho recurso y los enfermeros han sido seleccionados entre profesionales con amplia experiencia en el campo de las urgencias tanto hospitalarias como extrahospitalarias.



**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, cuando así se hace necesario.

La dotación humana está compuesta por un médico, un enfermero, un piloto y un copiloto (este último en horario nocturno).

El Servicio de Urgencias Canario tiene a su disposición una aeronave de estas características en la provincia de S/C de Tenerife, cuya base está ubicada en el Aeropuerto Tenerife Sur y otro en el Aeropuerto de Gran Canaria, así como una Red de helisuperficies que rondan la treintena en toda la Comunidad Autónoma.

**Avión de soporte vital avanzado:**

El Servicio de Urgencias Canario dispone de una aeronave 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 una autonomía de vuelo importante. Asimismo, tiene capacidad para trasladar a dos pacientes por vuelo, aunque esta circunstancia no es la norma.

Está ubicado en el Aeropuerto de Gran Canaria.

**Vehículo de coordinación sanitaria:**

Este recurso es un vehículo destinado a realizar labores de coordinación "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.

Su dotación humana es un médico y un gestor de coordinación sanitaria, o un gestor de recursos sanitarios del SUC.



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.

### Equipo humano:

El equipo humano del Servicio de Urgencias Canario cuenta en la actualidad con numerosos profesionales en el campo de su actividad, distribuidos por las siete islas del Archipiélago.

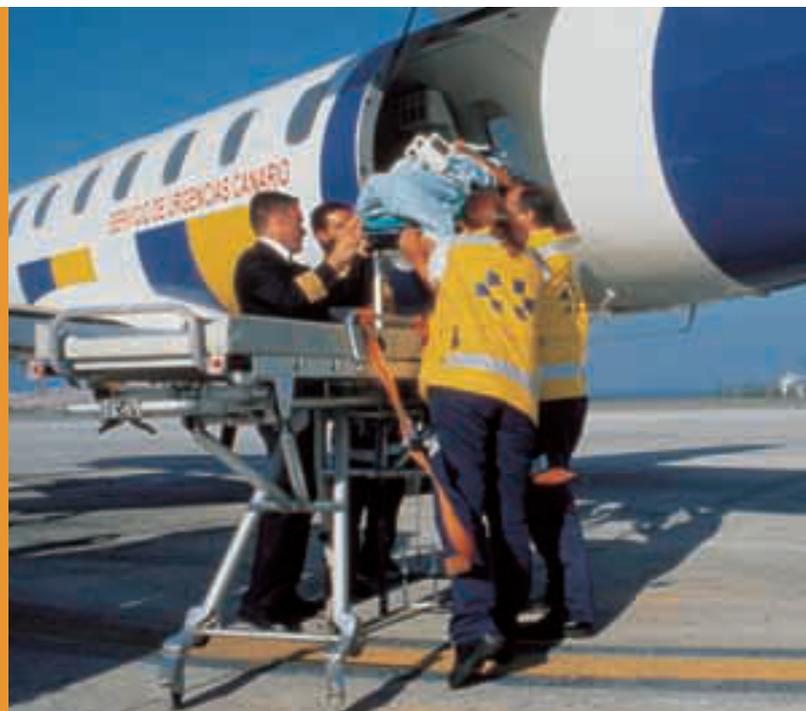
Esta plantilla se encuentra respaldada por su alta cualificación y experiencia en el campo de la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario, siendo su distribución la siguiente:

Centro Coordinador	Las Palmas	S/C Tenerife
Médicos Coordinadores	15	12
Gestores de Recursos	13	13
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

Recursos móviles	Las Palmas	S/C Tenerife
Médicos	60	39
Enfermeros	80	65
Conductores y Técnicos	450	395
Pilotos y Copilotos	5	5
Mecánicos	2	2
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>506</b>

Equipo de gestión	Las Palmas	S/C Tenerife
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>

Mesa de Transporte	Las Palmas	S/C Tenerife
Responsable		1
Médico Coordinador	1	1
Operadores de demanda	13	15
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>17</b>



### **Funcionamiento del Centro Coordinador:**

Para desarrollar toda la actividad de atención a las urgencias prehospitalarias, el Servicio de Urgencias Canario dispone de un Centro Coordinador ubicado físicamente en las Salas Operativas que dispone el CECOES-1-1-2 en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

Este Centro Coordinador es uno de los pilares sobre los que se asienta el perfecto funcionamiento y la eficacia de este servicio, ya que desde él 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 la calle.

El Servicio de Urgencias Canario se activa en el mismo instante en que se produce una llamada al 1-1-2 solicitando su ayuda. 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 que se están produciendo fuera del Centro Coordinador, supervisando las diferentes acciones y registrando todos los datos de las mismas: movilización de medios, asistencia, evacuación y llegada al destino.



### Transporte sanitario no urgente:

El transporte sanitario no urgente comprende las 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.

Este tipo de servicios se realiza mediante una serie de recursos móviles, que son los siguientes:

- 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 no prevean 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.

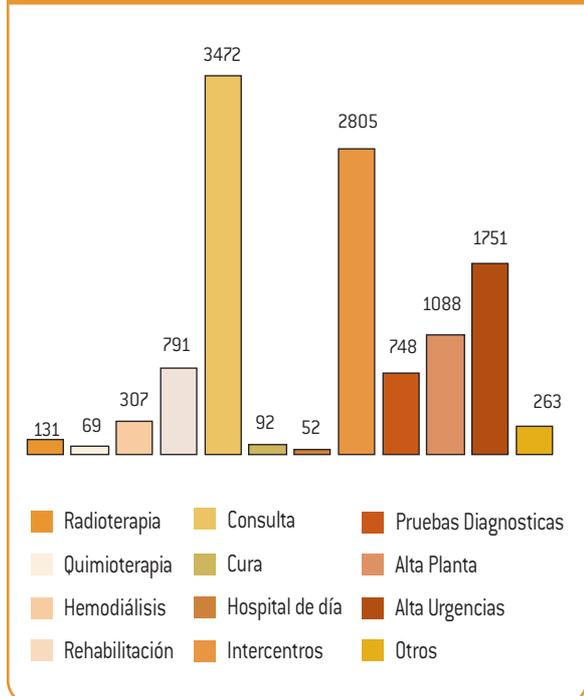
El 17 de junio de 2002, GSC comienza a asumir la gestión de este transporte a través de la puesta en marcha de las Mesas de Transportes No Urgente, con el fin de conseguir un seguimiento y control de estos recursos. En la primera fase se ha generado un sistema de recepción de las llamadas tanto de

los usuarios como de los propios centros sanitarios, a fin de establecer el vínculo directo con el paciente, mientras que en una segunda etapa está prevista la gestión de tiempos y vehículos. Dependiendo del **destino y origen** de los pacientes, podemos la siguiente distribución de actividad:

### Cifras de actividad provincia de Santa Cruz de Tenerife

Meses	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total nuevos pacientes	3330	2000	1689
Total pacientes tramitados	3249	2847	2711
Total de solicitudes	5050	4250	3985
Media solicitudes día laborable	195	181	161
Media solicitudes día festivo	95	70	85

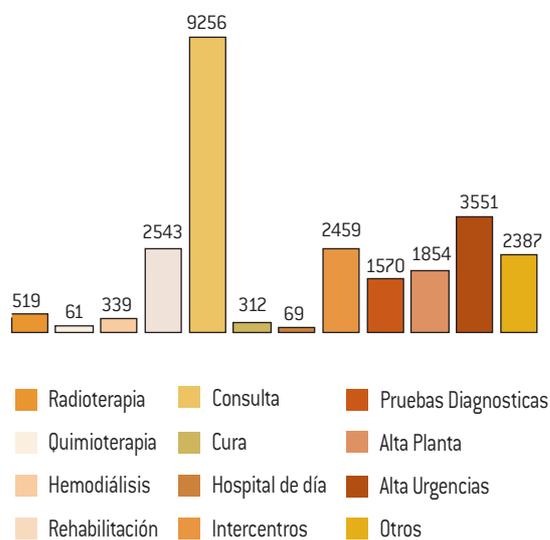
### Actividad provincia de Santa Cruz de Tenerife



## Cifras de actividad provincia Las Palmas

Meses	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total nuevos	1519	2651	1962	1706	1563	1553	1640
Total tramitados	1489	3152	3030	2992	3047	2979	3114
Total solicitudes	2372	5551	5291	5188	5547	5440	5419
Media laborables	220	211	230	236	233	252	254
Media festivos	58	55	51	52	52	43	54

### Actividad provincia Las Palmas



## Actividad en Canarias

### Análisis de las demandas sanitarias

Durante el año 2002, el SUC atendió **307.240 demandas** de asistencia sanitaria por parte de los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esto supone que el equipo humano del SUC ha dado respuesta diariamente a una media de **842 demandas**, frente a las 766 demandas de media al día del año 2001 y a las 733 durante 2000.

Variación 2001-2002		
Demandas	Infosalud	Incidentes
+ 11.4%	+ 27.4%	+ 7.2%

### Variación anual de indicadores

Indicador	2001	2002	Variación
Demandas atendidas	275.698	307.240	+ 11.4%
Información atendida	57.719	73.555	+ 27.4%
Incidentes atendidos	217.979	233.685	+ 7.2%
Consulta Médica sin movilización de recursos	46.061	51.219	+ 11.2%
Emergencias Sanitarias	88.221	92.041	+ 4.3%
Urgencias Sanitarias	55.841	62.418	+ 11.8%
Transporte Sanitario Urgente	13.183	13.226	+ 0.3%
Transporte Interhospitalario	5.488	6.051	+ 10.2%
Visita Domiciliaria	9.185	8.730	- 4.9%
Recursos Activados	193.568	199.906	+ 3.3%
Personas Atendidas	215.652	229.949	+ 6.6%

\* Corregido el número de afectados del año 2001 y del año 2002 respecto a documentos de actividad de demandas del SUC.

### Análisis de los incidentes sanitarios

Del total de los incidentes sanitarios atendidos durante el año 2002, **233.685**, el **78%** (182.466) fue resuelto con la necesidad de **movilizar** recursos sanitarios. El **22%** (51.219) restante fue resuelto como **consulta médica sin movilizar recursos**. Esta cantidad de incidentes supone un incremento de más del 7% respecto al año 2001.

Esto supone una actividad **diaria** de **640** incidentes sanitarios coordinados. De éstos, **140 incidentes diarios** son resueltos directamente por los médicos coordinadores como consulta médica, lo que supone un incremento del 9% respecto al año 2001.

### Incidentes Sanitarios Atendidos 233.685 640/día

SIN Movilización de Recursos		
51.219 (22%) - 140/día		
Consulta Médica.....	51.219	22%
CON Movilización de Recursos		
182.466 (78%) - 500/día		
Emergencias Sanitarias.....	92.041	(40%)
Urgencias Sanitarias.....	62.418	(26%)
Transporte Sanitario Urgente .....	13.226	(6%)
Transporte Interhospitalario .....	6.051	(3%)
Visita Domiciliaria .....	8.730	(4%)

### Distribución de la tipología de incidentes

Existen dieciocho ítems de tipos de incidentes por los cuales se pueden clasificar las demandas solicitadas por los ciudadanos y profesionales de Canarias. De estas 18 causas destacan 5 de ellas por su frecuencia (acumulan cerca del 66% de los motivos de solicitud de demandas al SUC), siendo: **interconsulta profesional (17%)**, **accidentes (13.4%)**, **alteración de conciencia (13%)**, **consulta médica (11.3%)** y **dolor (10.7%)**.

De los motivos que originan las interconsultas destacan las solicitudes de recursos de soporte vital básico para transporte urgente de afectados, la consulta para la confirmación diagnóstica en pacientes con dolor torácico, valoración de electrocardiografía y la adecuación de la elección del recuso indicado para el transporte de pacientes con patología grave.

Dentro del grupo de alteración de conciencia se encuentran recogidas todas aquellas causas relacionadas con problemas de pérdidas de conocimiento, ya sea en domicilio o en lugar público, además de problemas neurológicos que provocan un deterioro de las funciones superiores del ser humano.

La consulta médica recoge todas aquellas solicitudes de los ciudadanos que demandan asesoría profesional como tal.

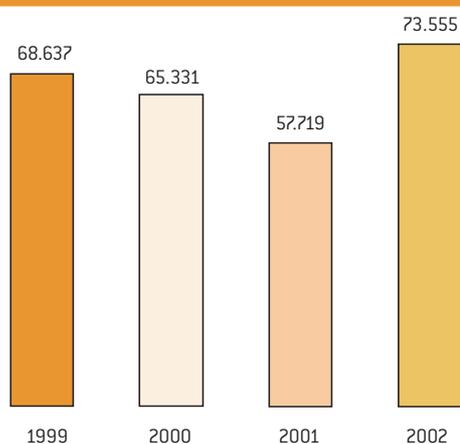
### Análisis de la tipología de respuestas a las demandas

Respuesta es cada uno de los conjuntos funcionales que el Servicio de Urgencias Canario destina para la asistencia de una demanda, es decir, los distintos grupos de actuaciones con los que se da satisfacción a una demanda.

### Información Sanitaria (Infosalud)

En el año 2002 se invierte la tendencia decreciente de los años anteriores, observándose un incremento de las demandas de infosalud hasta situarse en niveles anteriores al año 1999. Así, el incremento entre el año 2002 y 2001 fue de más de un **27%**.

#### Evolución anual Infosalud

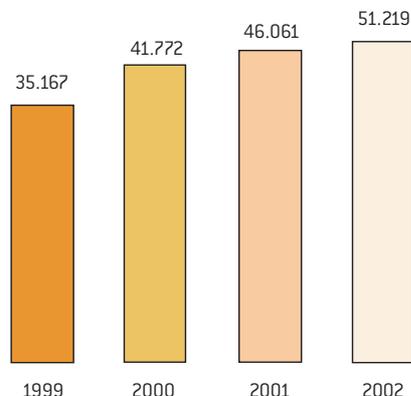


### Consulta Médica

Se sigue produciendo un incremento anual lineal y progresivo en las demandas atendidas como consulta médica. El incremento entre los años 2002 y 2001 fue de más de un **11%**.

El incremento medio interanual en los últimos cuatro años es de un 13.4%.

#### Evolución anual Consulta Médica



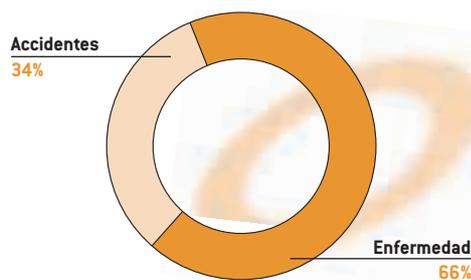
### Emergencias Sanitarias

Las emergencias sanitarias también siguen su crecimiento lineal y progresivo, aunque con menor incremento medio interanual que la consulta médica, situándose este en un **7.4%**.

Las ocasionadas por enfermedad representan 60.819 emergencias (66%), mientras que las originadas por accidentes fueron 31.222 emergencias (34%).

En el 100% de las emergencias sanitarias, siempre que exista un alertante en el lugar del incidente, intervienen los médicos coordinadores, ya sea asignando el recurso de mayor idoneidad para cada situación o realizando teleasistencia "asistencia telefónica" al alertante.

#### Distribución causas de emergencias sanitarias

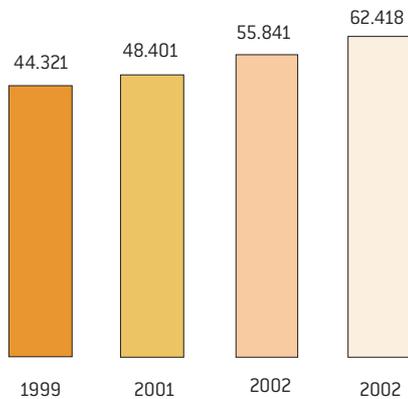


## Urgencias Sanitarias

El número de demandas atendidas tipificadas como urgencias es el que sufre mayor incremento respecto al año 2001, siendo del **11.8%**. El incremento medio interanual fue de 11.1%.

Las urgencias sanitarias representaron durante el año 2002 una carga porcentual del 20% de todas las demandas sanitarias atendidas.

### Evolución anual urgencias sanitarias



## Transporte Sanitario Urgente (TSU)

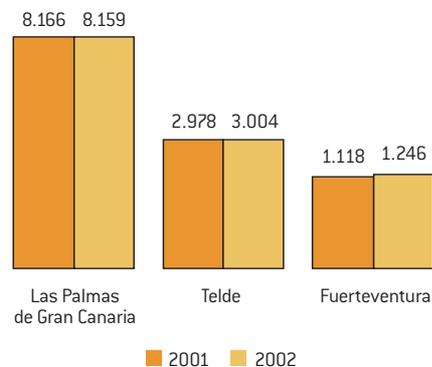
El transporte sanitario urgente, representó durante el año 2002 el **4%** de la actividad, por encima del transporte interhospitalario y de la visita a domicilio, lo que nos permite decir que, a pesar de ser el último tipo de servicio puesto en funcionamiento por el SUC, es ya un servicio consolidado.

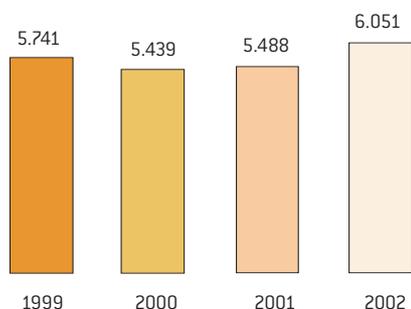
En los dos últimos años, se aprecia una estabilidad en el número de TSU demandados desde atención primaria.

De los cuatro orígenes geográficos de solicitud del TSU, se observa, durante el año 2002, una estabilidad en los originados en los municipios de Las Palmas de Gran Canaria y Telde, con un incremento significativo en los de origen en la isla de Fuerteventura (11.5%).

El tipo de recurso utilizado en el 100% de las ocasiones para la realización de esta actividad son las ambulancias de soporte vital básico de la red del Servicio de Urgencias Canario.

### Cantidad de TSU atendidos según origen



**Evolución anual transporte interhospitalario****Transporte Interhospitalario (TIH) o Secundario**

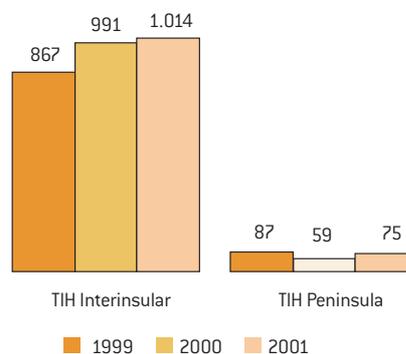
Es el Transporte Sanitario realizado con origen y destino de los afectados en Centros Hospitalarios (incluye los centros con denominación de clínicas). Los recursos que realizan estos servicios pueden ser terrestres y/o aéreos.

Los recursos terrestres son las ambulancias de soporte vital básico y avanzado, que realizan los TIH cuando los centros de origen y destino del afectado se encuentran en la misma isla, siendo los helicópteros y el avión de soporte vital avanzado los recursos aéreos utilizados cuando el origen y el destino del afectado se encuentran en distintas islas o en Península.

Durante el año 2002 se invierte la tendencia estabilizadora observada durante los tres años anteriores, observando un incremento durante el año 2002 del 10.2%. El crecimiento medio interanual del TIH queda situado en 1.9%.

**Transporte Interhospitalario Interinsular y Península**

El número de TIH interinsular realizado durante el año 2002 fue de 1.014, frente a los 991 servicios realizados durante el año 2001, lo que representa un incremento de un **2.3%**. Sin embargo, aunque en el año 2001 el TIH peninsular disminuyó su frecuencia, en el año 2002 se ha vuelto a incrementar este tipo de servicio en un **27%**.

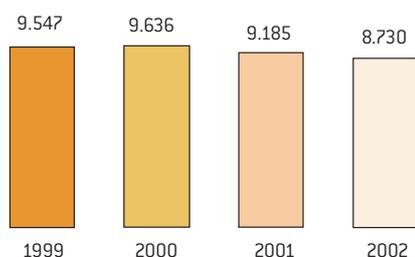
**Comparativa TIH interinsular y península 2000 - 2001 - 2002**

### Visita Domiciliaria

La visita domiciliaria es la única que sufre un descenso en su actividad respecto al año 2001, siendo éste cercano al **5%**. Se confirma la tendencia decreciente de la visita a domicilio realizada en Canarias durante los últimos tres años.

Esta situación podría ser la consecuencia directa de la no operatividad de los dos vehículos de atención médica durante un número, cada vez más importante, de domingos del año.

#### Evolución anual visita domiciliaria



### Análisis de los afectados

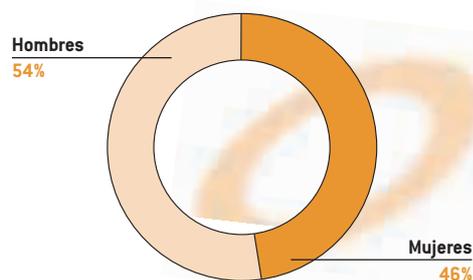
En los 233.685 incidentes atendidos por el Servicio de Urgencias Canario durante el año 2002, se atendieron a **229.949 personas**, lo que representa un incremento del 6.6% respecto al año 2001.

### Distribución por grupos de edad

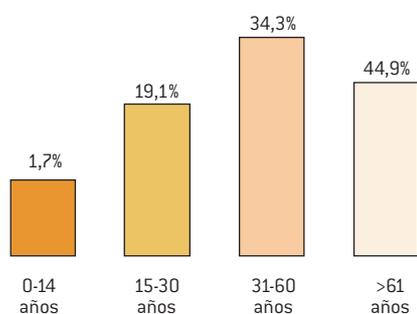
Los ciudadanos atendidos por el SUC se distribuyen en cuatro grupos de edad:

- Entre 0 y 14 años: Edad pediátrica
- Entre 15 y 30 años: Edad joven
- Entre 31 y 60 años: Edad madura
- Mayores de 61 años: Vejez

### distribución por sexo



### Distribución afectados por grupos de edad



Cerca del 80% de los afectados son mayores de 30 años, representado los afectados englobados en la edad pediátrica y joven algo más del 20% del total.

En cuanto a la distribución de afectados atendidos por el SUC en las islas, Gran Canaria y Tenerife suman el mayor porcentaje de personas asistidas, y las islas no capitalinas experimentan un incremento importante con respecto al año anterior.

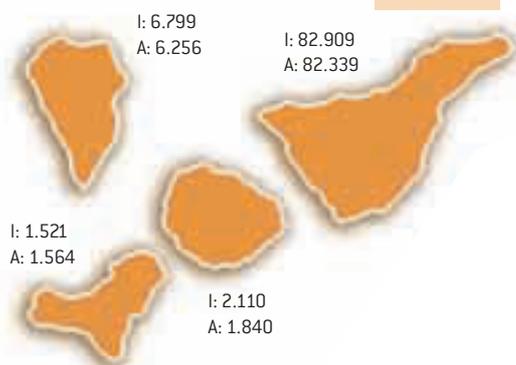
### Distribución insular

#### Distribución Insular

I = incidentes. A = afectados

#### Provincia Santa Cruz de Tenerife

I: 93.339  
A: 91.999



#### Provincia Las Palmas

I: 7.561  
A: 6.898

I: 140.346  
A: 137.950

I: 125.421  
A: 124.845

I: 7.364  
A: 6.207



División | 2002  
de Seguridad

02



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



Durante el ejercicio 2002 la actividad desarrollada por la División de Seguridad se ha realizado como consecuencia de la implantación del Plan de Seguridad Canario.

Desde cada una de las áreas (seguridad y emergencias) de la División de Seguridad en concordancia y siguiendo las directrices marcadas desde la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias y desde cada una de las Jefaturas de Servicio relacionadas con las citadas áreas, se ha colaborado y participado, en el desarrollo, elaboración, consecución e implantación de múltiples acciones que se citan a modo de resumen global.

### Área de Emergencias

En el ámbito de la Gestión de la Emergencia y de la Planificación se colabora en la actividad que viene siendo encomendada desde los Servicios de Operaciones de Emergencias y de Planificación de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Se ha colaborado en el desarrollo de una actividad importante en el campo de los Planes de Emergencias, participando activamente en:

### Planes de Emergencia Exterior:

- La presentación del Plan de Emergencia Exterior de San Sebastián de La Gomera.
- La realización de un planning de presentaciones para la difusión de los Planes de Riesgo Químico elaborados por la Dirección General de Seguridad y Emergencias.
- La revisión normativa para el análisis de nuevas industrias y organismos en los que sea necesario la elaboración de Planes de Emergencias Exteriores, así como el análisis de las nuevas propuestas de la Unión Europea en la normativa de accidentes graves SEVESO II.
- Colaborando activamente en la elaboración de los Planes de Emergencia Exterior de DISA en Santa Cruz de La Palma, DISA en Granadilla (Tenerife), CEPESA (Refinería en Tenerife), DISA en Salinetas (Telde, Gran Canaria), DISA en Puerto del Rosario (Fuerteventura) y DISA en Arrecife (Lanzarote).

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

- Participando en la redacción de todos los capítulos del Plan PEMERCA (Plan de Emergencia del Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera).



- Asimismo, en la revisión del Plan de Emergencias por Fenómenos Meteorológicos Adversos, remitiéndose a la Dirección General de Seguridad y Emergencias para su evaluación.
- En cuanto al INFOCA (Plan de Emergencias por Incendios Forestales), también se ha colaborado en la revisión y comentarios al mismo para su modificación.

### Planes Territoriales de la Comunidad Autónoma de Canarias:

- Con respecto al Plan de Emergencias de Protección Civil de Canarias (PLATECA), se participó en la realización de una nueva edición con actualización de datos, organigramas, etc.
- Asimismo, contribuir activamente en los Planes de Emergencia Insular de La Gomera, de El Hierro, estableciéndose criterios uniformes en los capítulos comunes sobre normativa, organigrama, operatividad e implantación de los PEIN. Planes que fueron aprobados por el Pleno de sus correspondientes Cabildos Insulares.
- También se dio apoyo a los Planes Insulares de Lanzarote y Fuerteventura, estableciéndose criterios uniformes en los capítulos comunes sobre normativa, organigrama, operatividad e implantación de los PEIN, éstos se

encuentran finalizados y pendientes de aprobación por los respectivos Plenos de los Cabildos Insulares.

- En la isla de La Palma se cooperó, igualmente, con su correspondiente Plan Emergencia Insular, estableciéndose criterios uniformes en los capítulos comunes sobre normativa, organigrama, operatividad e implantación de los PEIN, estando el mismo elaborado y también pendiente de remisión al Pleno de su Cabildo Insular.

### Planes de autoprotección:

- Colaboración en la revisión y comentarios al Plan de Emergencias de Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife.
- Del mismo modo, se colaboró en la elaboración del Plan de Autoprotección de la Caldera de Taburiente (La Palma), Plan que se encuentra concluido y a la espera de aprobación interna.

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

- Con motivo de las inundaciones en Santa Cruz de Tenerife el 31 de marzo, se facilitó apoyo técnico en el caso de fuga de amoníaco en una planta frigorífica en Cueva Bermeja (Tenerife).



- Soporte técnico en relación con desprendimientos de piedras en la Playa de San Marcos (Icod de los Vinos, Tenerife).
- Participación en la elaboración de las valoraciones técnicas en cuanto a riesgos derivados de un derrame de queroseno de una cuba de CEP-SA así como en el caso de caída de una grúa-torre en La Laguna y un accidente de transporte de mercancías peligrosas de una cuba de DISA en Granadilla (Tenerife).
- Acciones de análisis y seguimiento de las labores de planificación de las diversas Comunidades Autónomas (País Vasco, Navarra, Asturias y Galicia) afectadas por el accidente del petrolero Prestige. Posteriormente, elaborándose un Plan de Seguridad y Salud para el grupo de voluntarios de Canarias en las labores de recogida de fuel del Prestige.
- Acciones encaminadas a la definición de criterios técnicos y normativa a desarrollar en la Comunidad Autónoma de Canarias para el Servicio de Planificación y Prevención de Riesgos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

#### **Simulacros:**

- Participación activa en diversos simulacros a lo largo del ejercicio 2002, entre los que destacan:
  - Puerto de La Luz y de Las Palmas: simulacro en establecimiento de BP.
  - Santa Cruz de Tenerife: simulacro en CEPSA (fuga e incendio en el tanque de benceno nº412 de la unidad de almacenamiento).
- La actividad de Difusión del Plan de Seguridad Canario se ha desarrollado ampliamente durante 2002, participando en diversos proyectos, tales como el Nuevo Plan de Salud de Canarias, el Proyecto de Acceso Público a la Desfibrilación...  
Otro de los aspectos a destacar de la actividad desarrollada es todo lo relacionado con las heli-

superficies. De este modo, destaca participación en la habilitación de nuevas helisuperficies, tales como la de Mogán (con 24 horas de operatividad), y el diseño de cuatro nuevas (Centro de Salud de Vecindario, Santa Lucía, Pozo Izquierdo y Punto de Atención Continuada de Vecindario).

- Visitas de carácter orientativo a otras helisuperficies, Hospital Insular de Gran Canaria, Playa de Mogán y Taurito, Hospitén Lanzarote, Playa Blanca y Punto de Atención Continuada de Yaiza, San Agustín, Hospital General de Fuerteventura.
- Labor de difusión entre diversos colectivos en relación con el Plan de Seguridad Canario, tales como vigilantes de seguridad, Cruz Roja, y otros colectivos del área de la seguridad y emergencias.
- La actividad de los Coordinadores Insulares del Grupo de Intervención en Emergencias ha ido dirigida principalmente a efectuar intervenciones en emergencias actuando sobre todo en búsqueda de personas desaparecidas en senderos y barrancos.

#### **La Gomera:**

- Colaboración con el Cabildo de La Gomera y con la Dirección General de Seguridad y Emergencias para la elaboración del Plan de Emergencias Insular, así como con las policías locales en el manejo y uso de los equipos de radiocomunicaciones.
- Colaboración con la Academia Canaria de Seguridad para el estudio de la demanda formativa para la isla de La Gomera.
- Colaboración con el estudio de Playas solicitado por la DGSE.
- Participación en el estudio de la cobertura telefónica solicitada por la DGSE. Y en estudio de cobertura de radiocomunicaciones de todas las redes de radio de la DGSE.

**El Hierro:**

- Colaboración con el Cabildo Insular de El Hierro para la elaboración del Plan de Emergencias Insular de El Hierro, así como con la Academia Canaria de Seguridad para la docencia de diversos cursos realizados en la isla.
- Asimismo, se ha trabajado estrechamente con diversas instituciones del ámbito de la seguridad y emergencias en la isla, tales como Medio Ambiente para la coordinación efectiva de la campaña de incendios forestales 2002, y para definir la mejora de medios, recursos y sistemas destinados a las emergencias en el ámbito insular.

**Lanzarote:**

- Colaboración con el Cabildo Insular correspondiente para su Plan de Emergencias Insular así como en el asesoramiento para la futura instalación y mejora de un sistema de emergencias eficaz en la isla.
- En cuanto a las comunicaciones en la isla, se ha participado con el técnico de la Dirección General de Seguridad y Emergencias en informar del estado de las mismas en la isla.

**Fuerteventura:**

- Colaboración en la elaboración del Plan de Emergencia Insular de Fuerteventura.
- Participación la resolución del incidente con mercancías peligrosas en Tuineje.
- Apoyo al proyecto de estudio de playas de Fuerteventura.
- Cooperación en cursos de coordinación y emergencias de la Academia Canaria de Seguridad para Policías Locales.
- Seguimiento y acercamiento a distintos cuerpos del área de seguridad y emergencias, tales como policías locales y servicios de extinción y salvamento.
- Cooperación en el estudio de cobertura de radiocomunicaciones.

**Área de Seguridad**

En el ámbito de la Gestión de Seguridad y Protección del Patrimonio se colabora en la actividad que viene siendo encomendada desde el Servicio de Seguridad de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

- Organización de Congresos y Jornadas, desde el punto de vista de las acciones encaminadas a procurar la seguridad y protección del desarrollo de los mismos.
- Colaboración en la realización de informes de adecuación técnica para la contratación de Servicios de Vigilancia y Seguridad de todos los concursos correspondientes a establecimientos de Administración Pública Canaria.
- Participación en el análisis y valoración de los sistemas de seguridad: de los Edificios de Presidencia y de Servicios Múltiples de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas de Gran Canaria.

Cooperación en la elaboración de borradores de diferentes documentos en materia de seguridad. Colaboración en otras tareas del área de seguridad en coordinación con la Jefatura de Servicio de Seguridad.

Dentro de la logística de seguridad se ha colaborado en actuaciones relacionadas con la cobertura de diversos eventos en todo el archipiélago canario.

Asimismo, se llevó a cabo información y revisión de las instalaciones de seguridad en edificios públicos, estudios e informes de seguridad de distintos organismos del Gobierno de Canarias.

En el campo de la Comunicación de las Policías Locales de Canarias se ha desarrollado una intensa actividad en colaboración directa con el Servicio de Seguridad de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

En materia de homogeneización de uniformidad de la policía local, se ha centrado el esfuerzo en el trabajo con los medios de comunicación social, en la finalización de la estandarización de la uniformidad y el dar a conocer la misma a través de todos los medios a nuestro alcance.

En el establecimiento de un sistema de comunicación (mega-fax), a fin de garantizar que tanto los medios de comunicación social, como las distintas jefaturas de Policía Local puedan contar con información de forma inmediata, concretando a través de medios técnicos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, las noticias de la actividad de la Policía Local de forma diaria.

En la colaboración y organización del Día de la Policía Local de Canarias y dando a conocer a la opinión pública de Canarias, la reunión de los distintos efectivos de la Policía Local del Archi-

piélago que se dieron cita en el municipio de Telde en Gran Canaria.

Participando activamente en la organización de las Jornadas técnicas sobre la criminalidad en Canarias con el objetivo de dar a conocer a distintos colectivos los índices de criminalidad que se manejan en Canarias, por parte del Gobierno Autónomo.

Acompañar al Servicio de Seguridad en su visita a Irlanda del Norte con el fin de conocer in situ, cuales son los sistemas de coordinación de las fuerzas policiales de la zona, en materia de tráfico.

Cooperación en la preparación de la Conferencia TISPOL, organización internacional que agrupa a los policías de tráfico, despliega acciones en distintos lugares del mundo.

Colaboración en la organización del Congreso Nacional de Jefe, Mandos y Técnicos de la Policía Local/Conferencia TISPOL.





División Económica  
y de Gestión  
de Servicios Sanitarios

**2002**

**02**



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



### **Actividad**

La actividad desarrollada por esta división se puede centrar 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:

- Area fiscal: gestión actualizada de cuantos aspectos, documentos e información estén relacionados con las obligaciones de carácter tributario, que afecten a esta sociedad.
- Area 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.
- Area 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.

- Area 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 2002, 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) Apoyo al Comité Estratégico y al Coordinador General del Plan Estratégico. Preparación y conducción de las reuniones del Comité Estratégico.
- c) Realización de campañas publicitarias para el fomento de la donación de sangre y el uso racional del medicamento.
- d) Participación en actividades preventivas de la salud.
- e) Actuaciones internas para la óptima difusión del Plan de Salud de Canarias, desarrolladas con el equipo directivo del Servicio Canario de Salud.
- f) Atender las demandas de los medios de comunicación, canalizando sus peticiones sobre el Plan de Salud de Canarias.

- g) Realización y distribución de revistas de contenido sanitario.

Para la realización de esta actividad, durante el ejercicio 2002 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.: Asistencia Hospitalaria y Transporte Sanitario**

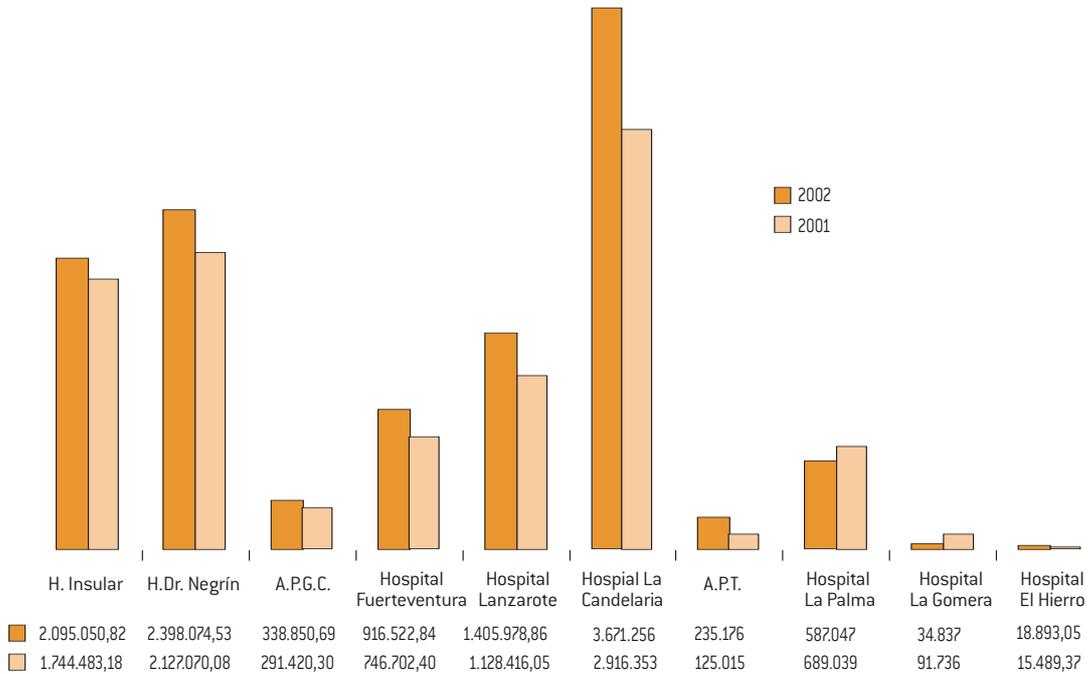
En el ejercicio 2002 se ha incrementado la facturación neta e ingresos recaudados en comparación con los obtenidos en el ejercicio anterior, pasando en asistencia hospitalaria la facturación neta de 17.304.890,97 a 19.733.205,40 euros y los ingresos recaudados de 10.474.256,55 a 13.230.470,87 euros, por su parte en transporte sanitario la facturación neta ha aumentado de 873.692,19 a 1.600.037,89 euros y los ingresos recaudados de 748.507,77 a 963.822,38 euros

#### **- Asistencia Hospitalaria**

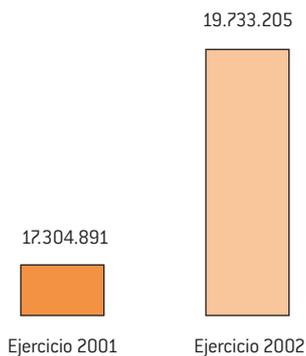
Este proyecto, puesto en operatividad en el mes de abril de 1998, se centra en la realización del servicio de gestión de cobros en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, entendiendo dentro del mismo todo el proceso de notificación a deudores, así como la gestión del cobro de los mismos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

Durante el ejercicio 2002, la gestión realizada ha permitido aumentar los importes de facturación neta con respecto al ejercicio anterior en un 14,03%, siendo el alza experimentada en el nivel de ingresos recaudados del 26,32%.

**Comparativa ingresos recaudados ejercicio 2001 - 2002**

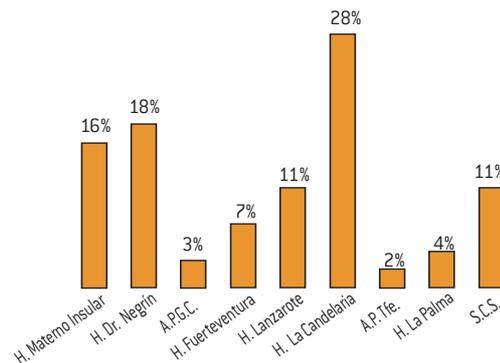


**Evolución de la facturación neta**  
[En millones de euros].



Los ingresos recaudados durante el ejercicio ascienden a 13.230.470,87 euros, frente a los 10.474.256,55 recaudadas 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

**Porcentajes de ingresos por unidad de facturación ejercicio 2002**



Hospital de La Candelaria con un 28%, seguido del Hospital de Gran Canaria con un 18%.

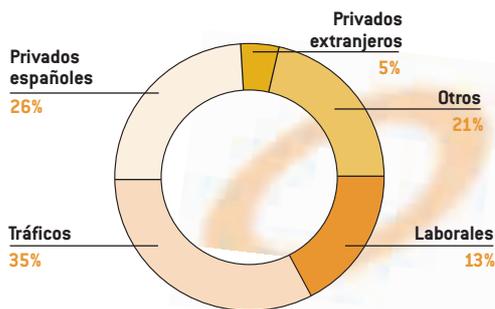
Por conceptos de ingresos recaudados en este ejercicio cabe destacar que los accidentes de tráfico suponen un 35%, los laborales un 13%, los pri-

vados españoles un 26%, los privados extranjeros un 5% y otros conceptos suman un 21%.

#### - Transporte Sanitario:

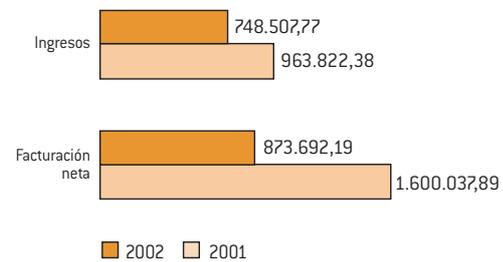
Este proyecto, puesto en operatividad en el mes de enero de 2001, se centra en la facturación, realización del servicio de gestión de cobros en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, entendiendo dentro del mismo todo el proceso de notificación a deudores, así como la gestión del cobro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

#### Ingresos por tipología



Durante el ejercicio 2002, le gestión realizada ha permitido aumentar los importes de facturación neta con respecto al ejercicio anterior en un 83,14%, siendo el alza experimentada en el nivel de ingresos recaudados del 28,77%.

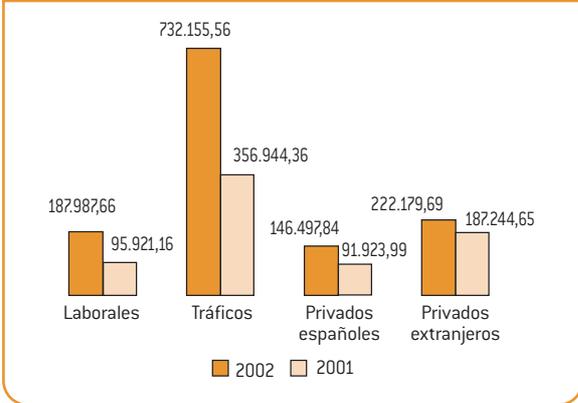
#### Comparativa facturación neta-ingresos ejercicio 2001-2002



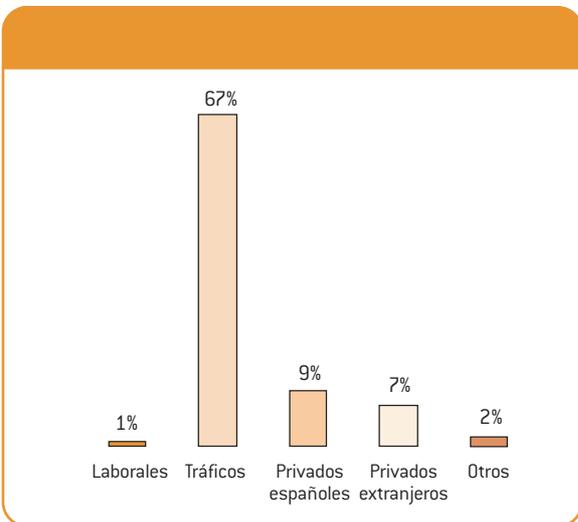
La facturación neta por tipología ha aumentado en todos sus conceptos con respecto al ejercicio anterior, destacando los accidentes de tráfico, y los accidentes laborales.



### Comparativa facturación neta ejercicio 2001-2002



Referente a los ingresos recaudados en este ejercicio cabe destacar como los accidentes de tráfico suponen un 67,14% de los ingresos totales seguido de los accidente laborales con un 14,19%, los privados españoles un 9,35%, los privados extranjeros un 7,14% y otros conceptos un 2,18%.



### Gestión y administración de instalaciones energéticas

Durante el ejercicio 2002 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 7,36% en la facturación lo que traducido a importe supuso un ahorro de 176.057,51 euros. Los datos de medida de los contadores en lo que a consumo se refiere son los siguientes:

Lectura energía eléctrica	Kwh
Activa consumida .....	21.614.155

Lectura energía térmica.....	Kwh
Agua fría.....	13.233.364
Agua c. Sanitaria .....	1.435.962
Agua c. Calefacción.....	9.575.499
Agua esterilización.....	207.962
<b>Equivalente. Energía Elec.. Para frío</b>	<b>5.293.346</b>
<b>Total</b>	<b>29.746.133</b>

<b>Ahorro energético .....</b>	<b>7,36%</b>
AHORRO ANUAL (en facturación) .....	176.057,49€

### 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 telefónica adecuado a las necesidades de los usuarios del servicio.

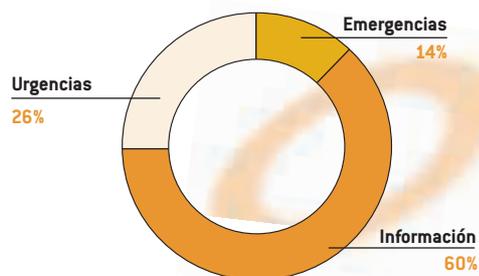
Durante el presente ejercicio el volumen total de demandas atendidas ha ascendido a 5.897, lo que supone una media diaria de 16,15 llamadas y un aumento del 15,09% con respecto a la demanda del ejercicio anterior. El desglose de la actividad realizada por Provincias es de un 59,54% en Las Palmas frente a un 40,46% en S/C de Tenerife. Por tipología de servicio prestado, destaca fundamentalmente el servicio de información (3.514 llamadas), seguida de las urgencias (1.559 llamadas) y, por último, las emergencias (824 llamadas).

La evolución temporal de la demanda durante el ejercicio 2002 ha seguido una tendencia creciente, siendo los meses de septiembre a diciembre en los que mayor demanda ha existido.

### Evolución de la demanda



### Desglose de la demanda por tipología de servicio



División de Recursos  
Humanos, Calidad  
y Formación

**2002**

**02**



Gestión de Servicios  
para la Salud y Seguridad en Canarias



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, 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.

Para cumplir con los objetivos marcados, GSC ha dotado a la Unidad con los medios materiales y humanos, tanto internos como externos, precisos para ello, destacando en especial al personal docente encargado de impartir los cursos, con alta cualificación y experiencia en los campos de la docencia y de la investigación. Todo ello, con el objetivo de garantizar la máxima calidad y los mejores resultados en los cursos de formación que imparte GSC.

Con objeto de mejorar de forma continua los servicios prestados por esta Unidad, se ha establecido, en coordinación con al Área de Calidad de la empresa, un sistema de control de la calidad docente, mediante le realización de encuestas, tanto a los alumnos como a los clientes que han solicitado nuestros servicios, permitiendo en cualquier caso disponer de información cualitativa suficiente para introducir las mejoras pertinentes en aras de mejorar de forma continua la calidad de estos servicios.



Durante el último trimestre del presente ejercicio GSC ha tramitado también y ha obtenido 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).

Concretamente hemos obtenido la homologación de nuestras instalaciones para la impartición de cursos de Técnicos de Emergencias Sanitarias, siendo un objetivo estratégico de los próximos años la formación de nuevos Técnicos de la materia.

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
- Población en general

Los cursos impartidos por GSC obtienen un alto índice de participación, procurándose en cualquier caso realizar los mismos con un número limitado de alumnos, que permite garantizar un alto grado de calidad así reconocido por los alumnos y las empresas y/o instituciones que nos lo contratan.

Un sello inconfundible de nuestros cursos lo da la circunstancia de que un elevado porcentaje de su duración (en torno al 70-75% de las horas lectivas) suele tener un componente total de prácticas, lo que los convierte no solamente en amenos y dinámicos, sino también en desarrollos prácticos de simulaciones reales con las que los alumnos se van a encontrar en el desempeño de sus actividades.

El resumen de los cursos impartidos es el siguiente:

Lugar	Alumnos	Cursos	Horas
Santa Cruz de Tenerife	252	14	806
Las Palmas	368	27	525
<b>CANARIAS</b>	<b>620</b>	<b>41</b>	<b>1.331</b>







