

Memoria de Actividad 2009



Quince años de trabajo bien hecho

El Servicio de Urgencias Canario ha cumplido este año 2009 sus quince años de funcionamiento con la satisfacción del trabajo bien hecho.

Puesto en marcha el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre de Urgencias Sanitarias 061, ha sido un servicio en constante evolución y mejora, atendiendo una media de cerca de 800 demandas diarias. En estos quince años, el SUC ha atendido a cerca de tres millones de personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, a los que hay que sumar los más de seis millones de servicios de transporte sanitario no urgente en Canarias, que ha supuesto trasladar a más de 3.000.000 de pacientes a rehabilitación y diálisis, entre otros.

A lo largo de este tiempo, el SUC ha demostrado ser mucho más que una red de transporte sanitario. Hoy es un servicio donde cientos de profesionales de la sanidad y de las emergencias trabajan todos los días del año por la salud de los habitantes del Archipiélago, abarcando desde la recepción de las llamadas de los ciudadanos en situaciones de urgencia sanitaria hasta la asignación y movilización de los recursos adecuados.

La participación en el programa europeo Interreg liderando proyectos como Inutecmed o Plescamac, ha permitido al SUC abrir nuevas vías para la mejora de la atención sanitaria en las Islas, dotando así al archipiélago de desfibriladores semiautomáticos en la red de ambulancias de soporte vital básico y en lugares de gran afluencia de público, así como de vehículos especiales para uso en caso de catástrofe sanitaria o accidentes de múltiples víctimas.

En ese sentido, el Servicio de Urgencias Canario trabaja diariamente por estar a la última en cuanto a avances tecnológicos relacionados con el mundo sanitario y en la actualidad prepara nuevos proyectos Interreg, como el diseño del proyecto REACT, Red Euroafricana de Emergencia Sanitaria.

Además, 2009 ha sido el año de la renovación de la flota de recursos. Con la nueva adjudicación del concurso de transporte sanitario terrestre se modificó la imagen de los vehículos, ahora en color amarillo siguiendo las últimas recomendaciones de la Unión Europea, y los recursos del SUC cuentan ya con nuevos equipos de radiocomunicaciones, así como una nueva plataforma de localización y gestión de flota.

Por último, quiero reconocer y valorar el esfuerzo realizado por todos los profesionales, en un año de ajuste presupuestario como el que hemos atravesado, que ha permitido seguir ofreciendo un servicio de atención sanitaria de calidad a todos los ciudadanos



Mercedes Roldós Caballero
Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias
Presidenta del Consejo de Administración de GSC

Una apuesta por la renovación tecnológica

El año 2009 ha sido para el 1-1-2 Canarias el año de la apuesta por la renovación tecnológica. Para los canarios de las siete islas, y para los turistas que nos visitan, el 1-1-2 se ha consolidado como un servicio indispensable que debe mejorar día a día.

Los años de experiencia gestionando emergencias nos han demostrado que no vale únicamente con tener un buen servicio. La gestión de las emergencias debe dar nuevos pasos hacia el desarrollo tecnológico, la cooperación entre centros de emergencia de todo el mundo y el intercambio de procesos. Esos deben ser los nuevos retos y en esa línea venimos trabajando en los últimos años con otros 1-1-2 de España y Europa para mejorar la asistencia en emergencias, ya sea en materia de intercambio tecnológico, unificando criterios o protocolos de actuación.

Es el momento de apostar por el progreso tecnológico en la atención de emergencias donde Canarias es una referencia y se ha situado como centro puntero en este sentido. Durante 2009 el Gobierno de Canarias realizó un importante esfuerzo en el desarrollo de nueva tecnología que permitirá perfeccionar la respuesta ante las emergencias, tanto en caso de fenómenos meteorológicos adversos como en incendios forestales mediante la implantación de la plataforma tecnológica Platea 4D, una plataforma integral de ayuda a la toma de decisiones en la planificación y gestión de las emergencias.

Esta aplicación informática permitirá evaluar escenarios de riesgo con el fin de generar medidas preventivas y minimizar el riesgo de incidentes, y realizar simulaciones que permitan generar protocolos de actuación.

Los datos de actividad de este año, una media que supera las 7.000 llamadas diarias y un total de 497.505 personas atendidas, avalan la necesidad creciente de esta apuesta por la renovación tecnológica.

Por otra parte, el incremento continuo que han experimentado las llamadas atendidas en idioma extranjero en el 1-1-2 Canarias, único centro coordinador de toda España y Europa que responde a las peticiones de ayuda de los ciudadanos en cinco idiomas, viene a demostrar que Canarias es un lugar más seguro cada día



José Miguel Ruano León
Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad

Un año de reestructuración organizativa y funcional de la empresa

La gestión de una empresa pública tan compleja como GSC que gestiona servicios vitales para la población del Archipiélago como el CECOES 1-1-2 o el Servicio de Urgencias Canario (SUC) y además organiza cursos de formación para el sector a través de su División de Calidad y Formación, no ha sido fácil en un año de reajuste económico como ha sido al año 2009.

Por tanto hay que reconocer y agradecer el esfuerzo notable realizado tanto por parte de las consejerías de Sanidad y de Presidencia, Justicia y Seguridad, de las que GSC depende orgánicamente, que han mantenido el presupuesto anual, como por parte de todos los profesionales que trabajan en GSC y que han dado respuesta con los mismos recursos a una mayor cantidad de población que se encontraba en una situación de emergencia.

Las cifras de 2009 hablan por sí solas. El SUC atendió a un total de 285.509 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, un 2% más que en 2008, lo que supone haber gestionado una media de 1.001 demandas diarias solicitando ayuda, que pudieron hacer referencia a un mismo incidente o a varios, con un total de 360.400 anuales.

Por su parte, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 dio respuesta a un total de 497.505 personas, de las cuales 146.149 se encontraban en situación de emergencia y a lo largo del año gestionó una media diaria de 2.446 demandas o solicitudes de ayuda, lo que supuso un total de 880.626.

La División de Calidad y Formación, impartió 205 cursos a un total de 3.392 personas en todo el Archipiélago, lo que supuso más de 3.500 horas de clase impartidas.

Por último, la actividad desarrollada por la División económica y de gestión de servicios sanitarios se ha centrado en tres grandes áreas de gestión: económica, de recursos humanos y de servicios sanitarios.

El 2009 ha sido un año además de reestructuración organizativa y funcional de la empresa pública que ha dado como resultado la integración de la hasta ahora División de Seguridad en la División del CECOES 1-1-2, y que ha supuesto la creación de nuevas unidades que dan cabida a las funciones de seguridad y logística, o de comunicación y coordinación policial, entre otras.

Con todo esto GSC culmina un año de gestión en el que el SUC ha cumplido 15 años de funcionamiento y el 1-1-2 se enfrenta a un proceso de renovación tecnológica que repercutirá en beneficio de todos los ciudadanos de las Islas.



Luis Molina González
Director Gerente de GSC

Índice

Memoria 2009

La Empresa

Órgano de administración y equipo directivo	7
Equipo humano	9

División Gerencia

Unidad de Apoyo a la Dirección Gerencia	10
Unidad de Régimen Jurídico	11
Unidad de Comunicación y Atención Personalizada	12
Unidad de Informática y Desarrollo	13

División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

Unidad de Gestión Económica	15
Unidad de Recursos Humanos	16
Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios	17
• Plan de Salud de Canarias	17
• Gestión de servicios de colaboración y asistencia técnica al órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud	18
• Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia	22

División del Servicio de Urgencias Canario

Equipo Humano	25
Recursos móviles:	27

• Transporte sanitario urgente	27
• Transporte sanitario no urgente (TSNU)	31
• Recursos de catástrofes	32
• Nuevas tecnologías	34
Actividad	35
• Transporte sanitario urgente	35
• Transporte sanitario no urgente (TSNU)	43
Actividades divulgativas	45
Proyectos europeos	48
Fue noticia	49

División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad

Objetivos	55
Equipo humano	55
Actividad	57
Preventivos y Simulacros	68
Configuración organizativa y funcional	70
Visitas	72
Fue noticia	77

División de Calidad y Formación

Unidad de Calidad	80
Unidad de Formación	81
• Formación Externa	82
• Formación Interna	86



La Empresa

Gestión de Servicios y Seguridad en Canarias (GSC) es una empresa pública del Gobierno de Canarias adscrita a la Consejería de Sanidad y de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, constituida como una sociedad anónima unipersonal el 30 de septiembre de 1994 bajo el nombre Gestión Sanitaria de Canarias, y cuyo objeto social fue modificado el 16 de diciembre de 1996 así como su denominación social el 18 de julio de 2000.

Con un accionariado 100% público del Gobierno de Canarias, cuenta con un capital social de 4.868.181,00 euros y en su objeto social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos Sociales, contempla 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; coordinar los niveles asistenciales de la atención urgente; coordinar el transporte sanitario de urgencias de cualquier tipo; la 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, así como crear o participar en otras sociedades e instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores; y 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 y equipo directivo

El Consejo de Administración de GSC, a 31 de diciembre de 2009, lo conformaron los siguientes miembros del Gobierno de Canarias:

Presidenta	Excma. Sra. Dña. María Mercedes Roldós Caballero Consejera de Sanidad
Vicepresidente	Excmo. Sr. D. José Miguel Ruano León Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad
Secretario	Ilmo. Sr. D. José Trasobares de Dios Secretario General Técnico, Consejería de Sanidad
Vocal	Ilmo. Sr. D. Guillermo Martinón Ribot Director General del Servicio Canario de la Salud
Vocal	Ilma. Sra. Dña. Carolina Déniz de León Viceconsejera de Justicia y Seguridad
Vocal	Ilma. Sra. Dña. Carmen Delia González Martín Directora General de Seguridad y Emergencias
Vocal	Ilmo. Sr. D. Tomas Ríos Rull Director General de Telecomunicaciones y Nuevas tecnologías
Vocal	Ilmo. Sr. D. Máximo Bautista García Director General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud
Vocal	Ilma. Sra. Dña. María Lourdes Quesada Díaz Secretaria General del Servicio Canario de la Salud
Vocal	Ilmo. Sr. S. Francisco Clavijo Hernández Director General de Tributos

El cargo de Consejero Delegado es asumido por el vocal del Consejo de Administración, el Ilmo. Sr. D. Guillermo Martinón Ribot, director general del Servicio Canario de la Salud y el cargo de letrada asesora del Consejo de Administración es ejercido por Doña Otilia Olascoaga Hernández, miembro de la Unidad de Régimen Jurídico de GSC.





El personal directivo de GSC vigente a 31 de diciembre de 2009 lo conformaron las siguientes personas:

D. Luis Miguel Molina González
Director Gerente

D. Luis Santacreu Rios
Director del la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad CECOES 1-1-2

D. Carmelo Duarte MereloDios
Director Regional del la División del Servicio de Urgencias Canario (SUC)

D. Francisco Rodríguez Millán
Director de la DivisiónEconómica y de Gestión de Servicios Sanitarios

D. Agustín Gonzalez Arencibia
Director de la División de Calidad y Formación

D. Juan Carlos Espino Arencibia
Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario, provincia de Las Palmas

D. Faustino Redondo Revilla
Director Territorial de la División del Servicio de Urgencias Canario, provincia de Santa Cruz de Tenerife

Equipo humano

El equipo humano a 31 de diciembre de 2009, distribuido en cada una de las divisiones de la empresa, lo formaba un total de 332 personas, de los cuales aproximadamente un 50 % son profesionales con titulación superior universitaria de licenciatura o diplomatura, un 17 % con titulaciones de formación profesional y un 33 % con titulación de bachiller.

El nivel de rotación de personal es mínimo y GSC se caracteriza por la estabilidad y antigüedad de su plantilla, así como por la promoción interna para acceder a los diferentes puestos de trabajo.



Categoría profesional	Total
Director Gerente	1
Directores de División	4
Directores Territoriales	2
Asistentes de Dirección	2
Responsables de Unidad	19
Médicos Coordinadores	34
Médicos Asistenciales Recursos Aéreos	14
Coordinadores Multisectoriales	19
Enfermeros Coordinadores	14
Enfermeros Asistenciales Recursos Aéreos	13
Técnicos	71
Gestores	109
Administrativos	28
Auxiliares Administrativos	2
TOTAL	332

Dirección Gerencia

La Dirección Gerencia de GSC lleva a cabo en líneas generales la suscripción, control, seguimiento y verificación del cumplimiento de convenios y acuerdos suscritos con la Administración; el control, seguimiento y comprobación del cumplimiento de objetivos asignados a las diferentes divisiones y unidades de la empresa; así como el control, seguimiento y aseguramiento del cumplimiento de las directrices emanadas de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias. Todo ello sin perjuicio de las actividades propias de control y dirección de la sociedad.

Las unidades de Apoyo a la Dirección Gerencia, de Régimen Jurídico, de Comunicación y Atención Personalizada y de Informática y Desarrollo dependen orgánicamente de la Dirección Gerencia y se encargan de dar soporte, en sus respectivos ámbitos de actuación, a todas las divisiones integrantes de GSC.

Unidad de Apoyo a la Dirección Gerencia

Esta unidad se encarga de organizar internamente el área de Gerencia y apoyar al Director Gerente en el desempeño de sus funciones, gestionando y resolviendo la tramitación de trabajos destinados a ser ejecutados por esta Dirección respecto de cada una de las divisiones que integran GSC y bajo los criterios establecidos por dicha dirección. Asimismo, tiene la misión de coordinar a todos los responsables de la División y velar por la correcta ejecución de sus cometidos.



Unidad de Régimen Jurídico

Esta unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, llevando a cabo el asesoramiento jurídico de la misma, así como el control de los expedientes judiciales y contractuales que se deriven de su actividad, a la vez que vela porque los recursos humanos y materiales de GSC, así como la actividad que realiza, tengan cobertura suficiente a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.

Asimismo este departamento lleva a cabo la tramitación de los procedimientos de contratación que la entidad precise, velando por la regularidad de todo el proceso y su conformidad a derecho, así como cuantas tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión fuesen precisas para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

Igualmente, y sin perjuicio de la continua labor de asesoramiento que se realiza hacia todas las divisiones de GSC, tanto en relación con las necesidades internas de la empresa, como en lo referente a las reclamaciones con repercusiones jurídicas que se pudieran recibir por parte de proveedores o de usuarios de los servicios que se prestan, esta unidad se encarga de la elaboración de los informes jurídicos precisos para dar soporte técnico a las decisiones a adoptar por la Dirección Gerencia, así como a la realización o supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades públicas y privadas, asistiendo asimismo, en representación de la empresa, a los requerimientos de reunión que sean realizados a ésta por parte de determinados ámbitos de la Administración como la Inspección de Trabajo o la Inspección de Servicios, entre otros.

Por otra parte, esta unidad se encarga de controlar las renovaciones contractuales y de convenios suscritas por GSC, velando porque cada una de ellas se realice con la previa conformidad de cada una de las divisiones que soportan el gasto. Asimismo, se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social, con carácter mensual, o con la Administración Tributaria, con carácter anual, tiene cada uno de los proveedores que prestan determinados servicios a GSC. Por último, es quien gestiona la suscripción de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo, además, un control continuado sobre las renovaciones que se precisen de cada una de las pólizas en las que GSC aparece como tomadora.



Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

La gestión de la comunicación externa e interna de la empresa se lleva a cabo a través de la Unidad de Comunicación e Imagen y, a través de la Unidad de Atención Personalizada, esta unidad lleva a cabo la atención al usuario.

La unidad de Comunicación e Imagen se encarga, en relación a la comunicación externa de GSC, de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa, la organización de ruedas informativas, la gestión de contenidos de páginas web, la elaboración de una revista corporativa de edición cuatrimestral, la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas y de la coordinación de las actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio (CECOES 1-1-2, SUC y Formación), y presta el apoyo necesario a las diferentes divisiones de la empresa en materia de organización de actos propios de GSC.

Dentro de la comunicación interna, les compete la elaboración del boletín mensual de la empresa y de la memoria anual, la organización de las campañas promocionales, así como la supervisión de la aplicación de la identidad corporativa, tanto de GSC como de sus divisiones.

Por otra parte la Unidad de Atención Personalizada es la responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, la elaboración de certificados y la gestión de otras informaciones para juzgados e instituciones sanitarias o de seguridad.



Unidad de Informática y Desarrollo

Durante este año la Unidad de Informática y Desarrollo (UID) ha experimentado algunos cambios en cuanto a sus cometidos y competencias.

Desde el mes de junio, la UID lleva a cabo entre sus funciones el Desarrollo Informático, Soporte a Sistemas Informáticos (a excepción de los exclusivos de las Salas Operativas), Gestión administrativa de Telefonía, Gestión Técnica de Telefonía Móvil, Mantenimiento de Inmuebles, Gestión Administrativa de Sistemas de Extinción y de otras actividades y materias encomendados expresamente por la Dirección Gerencia, como por ejemplo el control de extracción de grabaciones de voz.

Esta unidad se encarga tanto del mantenimiento de los sistemas existentes, como de su mejora y evolución, así como de la planificación, desarrollo, implantación y puesta en funcionamiento de nuevos sistemas alternativos o adicionales que puedan suponer una mejora en la operatividad de la empresa.



Al margen de la innovación sobre la tecnología existente, la principal actividad de la unidad de Informática y Desarrollo, se basó en la realización del mantenimiento de los sistemas tecnológicos de la empresa, tanto desde el punto de vista preventivo, a efectos de minimizar las averías, como desde el correctivo, mediante el que se resuelven las incidencias no evitables por previsión.

Esta actividad se ve complementada mediante la suscripción de los oportunos contratos de mantenimiento con las empresas más especializadas de cada sector implicado.

Asimismo es especialmente relevante la actividad destinada al mantenimiento de los servicios permanentes prestados por GSC, que requieren vigilancia y resolución las 24 horas del día y los 365 días del año, como son por ejemplo, la mesa de transporte sanitario no urgente y el CECOES 1-1-2 en algunas de sus infraestructuras técnicas (comunicaciones móviles, aplicativos de gestión, y correo electrónico, entre otros).

Además esta unidad colabora con otros departamentos de la empresa para dar el soporte técnico necesario a la actividad que realizan, entre otros, la extracción de grabaciones de voz tanto para la gestión de calidad interna como para la atención a reclamaciones e investigaciones judiciales.



División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

La actividad desarrollada por esta división se centra en tres grandes áreas: la gestión económica, la gestión de recursos humanos y la de servicios sanitarios, contando todas ellas con unidades de gestión bien diferenciadas.



Unidad de Gestión Económica

Área fiscal: gestiona todos los asuntos, la información y los documentos relacionados con las obligaciones de carácter tributario que afecten a esta sociedad.

Área contable: se encarga de la adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para los registros contables. Además, es responsable de la supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la administración, así como de la elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.

Área financiera - económica: ejecuta el estudio de las condiciones económicas presentadas por distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros y, además, lleva a cabo 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 optimización de la tesorería.

Área presupuestaria: elabora el informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de coste y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

Unidad de Recursos Humanos



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

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Las principales actividades y proyectos gestionados por la Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios durante el año han sido el Plan de salud de Canarias y la gestión de determinados servicios de colaboración y asistencia técnica al órgano recaudatorio del SCS.

Plan de Salud de Canarias

Las actividades llevadas a cabo en el ejercicio 2009 relacionadas con la planificación, coordinación, promoción y protección de la salud y con la prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud son las siguientes:

Apoyo técnico en materias relacionadas con la farmacovigilancia

La creación de un plan de acción en la materia permitió formar a un grupo de profesionales altamente cualificados que han garantizado el cumplimiento de las condiciones preventivas de los fármacos, así como el análisis posterior de sus efectos secundarios.

Asesoramiento en materia de comunicación

La unidad ha colaborado a través de servicios de apoyo técnico cualificado.

Elaboración del III Plan de Salud de Canarias 2009- 2014

Su ejecución fue posible gracias a la prestación de servicios de consultoría técnica especializada y a través de la mecanización de datos de cuestionarios elaborados para la fase de análisis de la situación.

Formación

Diversos servicios relativos a la promoción de la salud han permitido la materialización del programa de curso-talleres para la constitución y desarrollo de los consejos de salud de zona. En ese sentido, la división ha gestionado, además, un curso regional de formación de directores, subdirectores y monitores de Zona Básica de Salud, y ha controlado la producción del material necesario para la elaboración del Plan de Salud de Canarias en la Zona Básica y en el Área de Salud que implementarán, a su vez, sus correspondientes planes.





Gestión de servicios de colaboración y asistencia técnica al órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud

En el ejercicio 2009 se produjo un cambio en las funciones que venía desarrollando esta división, pasando de tramitar la notificación y gestión de cobros de los ingresos en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, a gestionar la facturación en materia de transporte sanitario, así como la notificación de la facturación emitida por ese concepto y, también, en concepto de asistencia sanitaria. Estas nuevas funciones se recogen en la encomienda de Gestión según la Orden nº 548 de la Consejería de Sanidad de 27 de octubre de 2009. Como dato relevante se ha sustituido el anterior programa de gestión de cobros REFACO por el programa TARO.

Los datos obtenidos en el ejercicio son los siguientes:

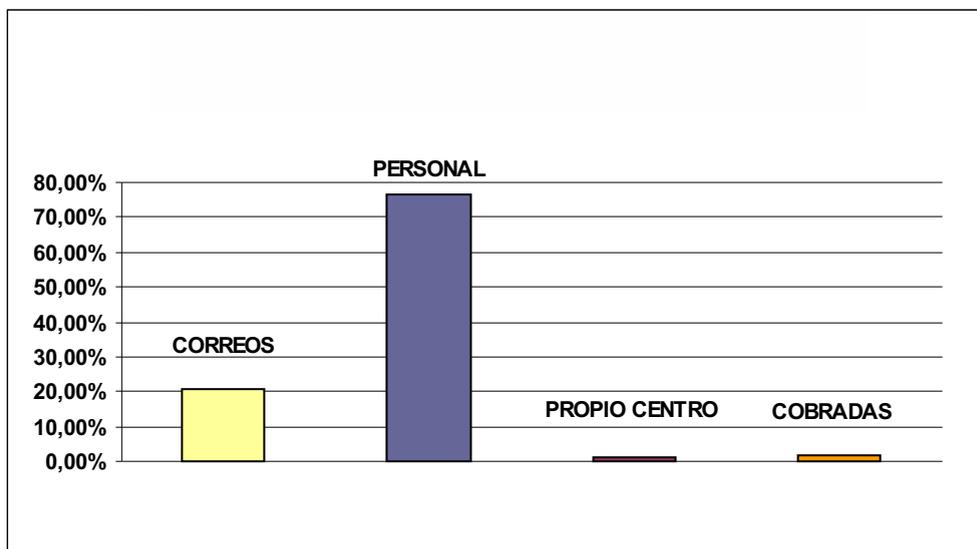
Asistencia Hospitalaria

En este apartado la encomienda se basa en la notificación a deudores, en base a la facturación realizada por todos los centros hospitalarios públicos de Canarias.

La Cuenta de Gestión del ejercicio 2009 arroja un volumen total de facturas notificadas de 17.055.444,72 euros. De éstas, las notificadas vía correos ascienden a 3.531.528,04 € (un 20,71% del total), las que han sido notificadas personalmente a 13.092.250,38 € (un 76,76%), las que han sido vía propio centro totalizan 154.663,86 € (0,93%) y, por último, las notificaciones de facturas que no llegando el acuse de recibo constan en el programa como cobradas, por lo que se entiende que han sido notificadas, ascienden a 277.002,44 € (un 1,60% del total).

Porcentajes de notificación según tipo

Ejercicio 2009



Transporte Sanitario

Este proyecto, puesto en marcha en el mes de enero de 2001, se centra en la facturación en vía ordinaria de los débitos al Servicio Canario de Salud, agrupando el proceso de notificación a deudores.

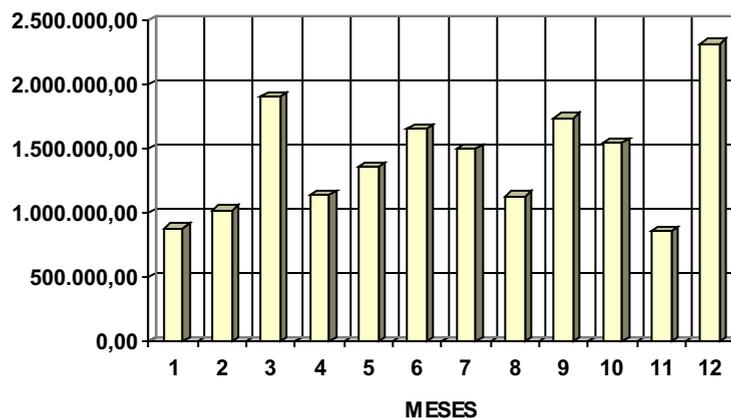
Durante el ejercicio 2009, la gestión realizada ha experimentado un descenso de la facturación neta exigible de un -3,72% con respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.074.960,49 € a 1.997.706,76 €.

La Cuenta de Gestión arroja un volumen total de facturas notificadas de 1.344.193,75 euros. Del total, las que han sido notificadas vía correos son 312.017,23 € (un 23,21%), las notificadas personalmente suman 1.019.557,32 € (75,85%), y las notificaciones de facturas que no llegando el acuse de recibo constan en el programa como cobradas ascienden a 12.619,20 € (un 0,94% del total).



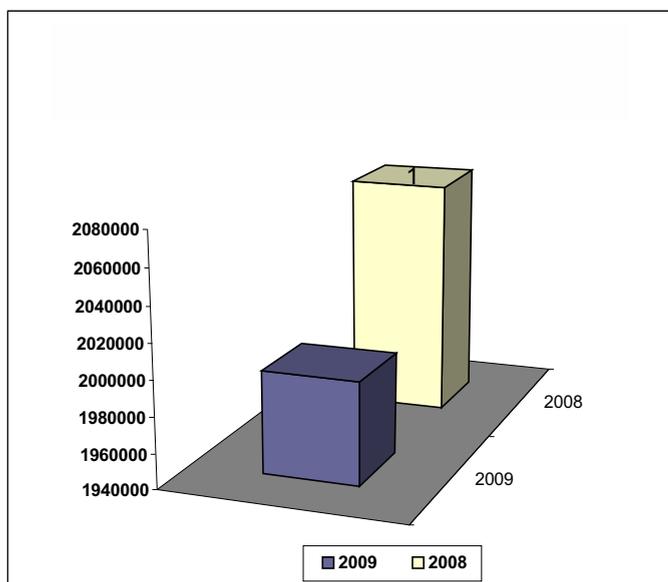
Evolución de la notificación por meses

Ejercicio 2009



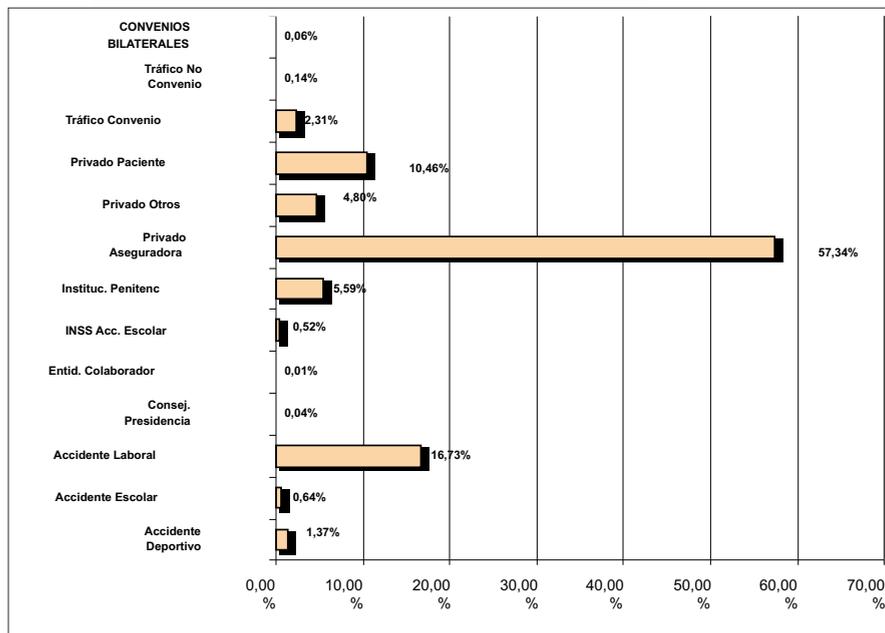
Comparativa facturación neta exigible

Ejercicio 2008 - 2009



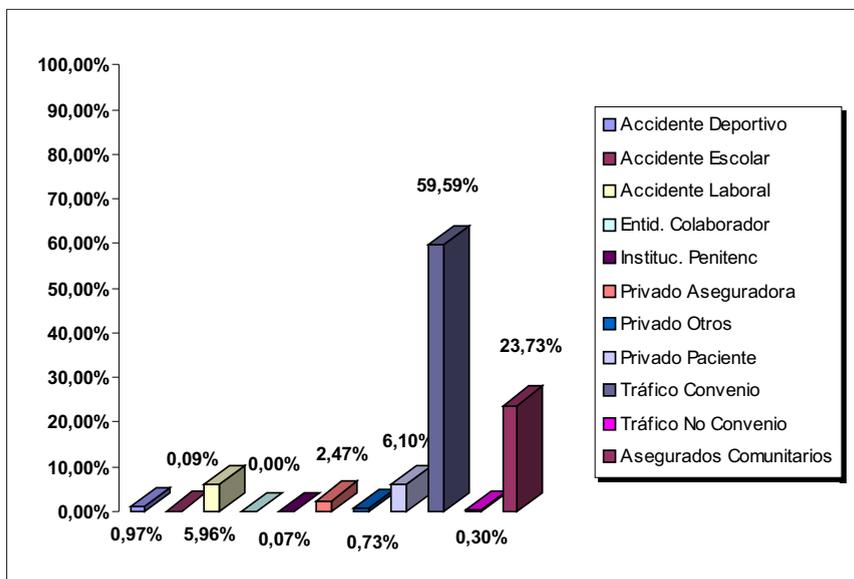
Porcentajes de notificación por concepto de facturación

Ejercicio 2009



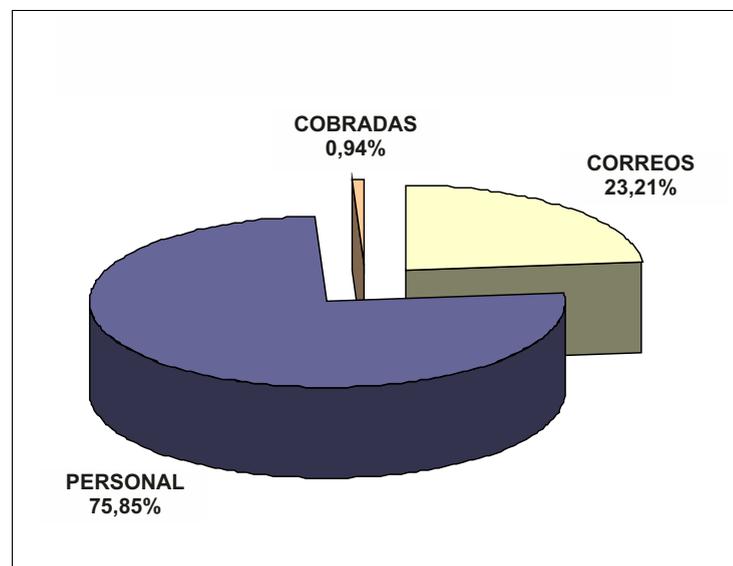
Porcentajes de facturación por conceptos

Ejercicio 2009



Porcentajes de notificación según tipo

Ejercicio 2009



Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

Desde el mes de abril de 1999, y 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 situación de riesgo inmediato que pueda padecer la mujer. Por ello, este servicio está preparado no sólo para ofrecer información específica sino también asistencia primaria, dotándolo de un equipo humano cualificado y del material técnico necesario para ofrecer un nivel de asistencia telefónica adecuada a las necesidades de todos los usuarios del servicio.

A lo largo de 2009 el volumen total de demandas atendidas ascendió a 14.058, con una media diaria de 38,5 llamadas. El desglose de la actividad realizada por provincias fue de un 51,80% en Las Palmas con 7.286 llamadas, frente a un 48,08% en Santa Cruz de Tenerife con 6.772.

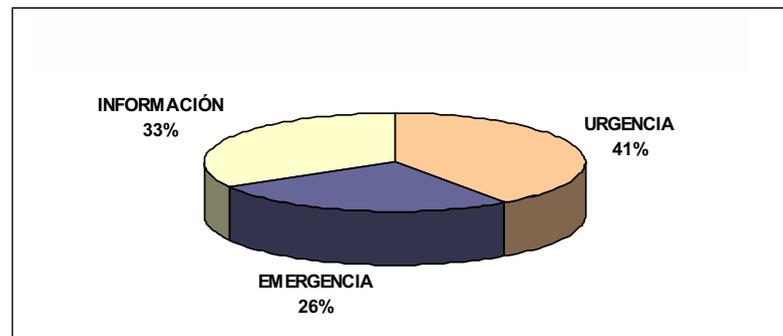


Por tipología de servicio prestado, destaca fundamentalmente el servicio de urgencia que atendió un total de 5.673 llamadas, seguido del servicio de información con 4.705 llamadas y, por último, emergencias que registró 3.680 llamadas.

La evolución temporal de la demanda durante el ejercicio 2009 ha seguido una tendencia creciente, siendo los meses de agosto y noviembre los de mayor demanda. Los meses de abril y enero fueron los meses de menor demanda.

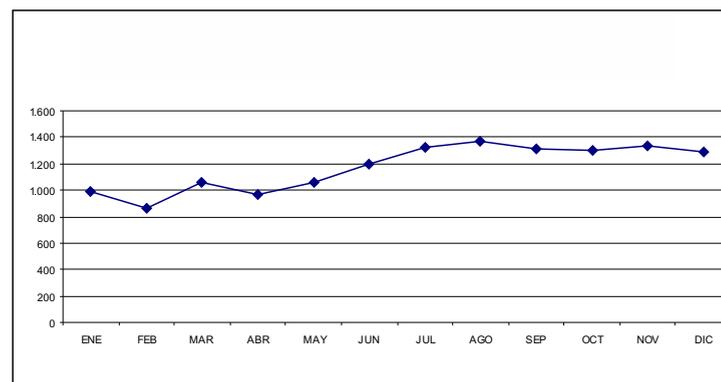
En lo que se refiere a la tipología de servicio los aumentos de demanda se han producido en emergencias y urgencias, mientras que el servicio de información disminuyó con respecto al ejercicio 2008.

Desglose de la demanda por tipología de servicio



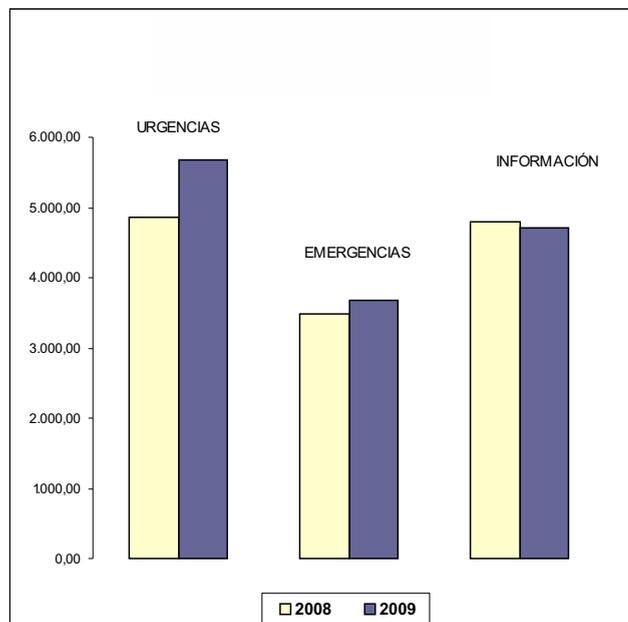
Evolución de la demanda

(No incluye otros servicios distintos del ICM)



Comparativa de la demanda por servicio

Ejercicio 2008 - 2009



División del Servicio de Urgencias Canario

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es un servicio público en alerta las 24 horas de todos los días del año que permite movilizar de forma rápida y eficaz los recursos necesarios para atender todas las urgencias sanitarias que se produzcan en cualquier punto de las Islas.

Puesto en marcha por el Gobierno de Canarias el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre Urgencias Sanitarias 061 nació una red de transporte sanitario urgente que tenía como principal cometido la coordinación y gestión de las asistencias sanitarias prehospitalarias en casos de urgencia y emergencia.

En 1998, con la puesta en funcionamiento del 1-1-2, este servicio cambia su teléfono de acceso, que hasta ese momento era el 061, y modifica también su denominación por la de Servicio de Urgencias Canario (SUC). Asimismo, desde el año 2000 a GSC, a través del SUC, le fueron encomendados los servicios de transporte sanitario terrestre de la totalidad de las Islas, lo que engloba no sólo el transporte sanitario urgente que venía realizando desde diciembre de 1994, sino también el transporte sanitario no urgente (programado y diferido), mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo.

Las actividades fundamentales realizadas por el SUC en 2009 se centraron en la prestación de servicios de asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario -terrestre y aéreo- y programado. Además, otros servicios en su cartera son la consultoría médica, el transporte urgente entre centros sanitarios, la cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos, visita a domicilio (sólo en Las Palmas de Gran Canaria), la realización de simulacros y la divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos científicos y jornadas formativas, entre otros.



Equipo humano



El SUC está formado por un amplio grupo de profesionales sanitarios que incluye médicos, enfermeros, técnicos y gestores de recursos, distribuidos en el centro coordinador y en los diferentes vehículos y aeronaves con los que cuenta el servicio en Canarias, así como por personal de gestión, formado por directivos, gestores y administrativos. Todos ellos cuentan con una alta cualificación y experiencia en el campo de la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario.



CENTRO COORDINADOR	Las Palmas	S.C. de Tenerife
Médicos coordinadores	16	14
Enfermeros coordinadores	5	5
Médicos asistenciales	8	5
Enfermeros asistenciales	8	5
Gestores de recursos	16	16
MESA DE TRANSPORTE		
Responsable (común con el transporte urgente)	1	1
Médico coordinador	1	1
Técnico de recursos	1	1
Operadores de demanda	16	17
EQUIPO DE GESTIÓN		
Director regional		1
Director territorial	1	1
Responsables de coordinación asistencial (común a la Mesa de Transporte No Urgente)	1	1
Responsables de recursos asistenciales	1	1
Técnicos de coordinación sanitaria	2	2
Administrativos	3	2

Recursos móviles

El SUC coordina una serie de recursos móviles que cuentan con el equipamiento necesario para la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario, en caso de enfermedad o accidente, y también para el transporte sanitario no urgente, en traslados para asistir a rehabilitación, hemodiálisis, consulta, etc.

Tras la nueva adjudicación del concurso de transporte sanitario terrestre durante el año 2009 se modificó la imagen de los vehículos, ahora en color amarillo siguiendo las últimas recomendaciones de la Unión Europea en materia de vehículos de emergencia y de alta visibilidad, así como número de recursos disponibles.

Además, el SUC dispone de vehículos de catástrofes para actuar ante emergencias sanitarias colectivas.

Transporte Sanitario Urgente

RECURSO	2009
Ambulancias de soporte vital básico	91
Ambulancias de soporte vital avanzado	12
Ambulancias sanitarizadas	10
Avión medicalizado	1
Helicópteros medicalizados	2
Vehículos de intervención rápida	2
Vehículos de atención médica	2
Total	120



Ambulancias de soporte vital básico (ASVB): son vehículos de asistencia y transporte sanitario urgente terrestre con capacidad para prestar atención a pacientes cuyo estado no sea considerado crítico. Disponen del equipamiento material para una primera asistencia y estabilización del paciente hasta la llegada de un recurso medicalizado o su traslado a un centro sanitario. La dotación humana de estas ambulancias está compuesta por un conductor y un técnico de transporte sanitario.

Ambulancias de soporte vital avanzado (ASVA): denominadas también como ambulancias medicalizadas, son vehículos de asistencia y transporte sanitario urgente que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada y disponen del equipamiento material y equipo humano necesario para ello. La dotación humana de estas ambulancias está compuesta por un médico, un enfermero, un conductor y un técnico de transporte sanitario.

Ambulancias sanitarizadas: presentan la peculiaridad de incorporar entre su personal a un enfermero (DUE) con experiencia en atención de urgencias, emergencias y transporte sanitario urgente, además de disponer de un equipamiento sanitario que permite su conversión en recurso medicalizado, en caso de que sea necesario. El contacto permanente con los médicos del SUC que se encuentran en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 posibilita la tutorización para la asistencia, por parte del enfermero, a pacientes potencialmente graves. Asimismo, el desarrollo de los sistemas de telemedicina consigue situar en dichos recursos unos sistemas de transmisión de datos biomédicos, como es el electrocardiograma, que es recibido en tiempo real en la sala operativa. Allí, un médico del SUC realiza la oportuna interpretación y decide las pautas terapéuticas que el DUE puede comenzar a administrar mientras dure el traslado del paciente a un centro sanitario o se transfiera a un recurso de soporte vital avanzado.





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 la posibilidad de incorporar 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. El Servicio de Urgencias Canario cuenta con una aeronave de estas características en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, cuya base está ubicada en el Aeropuerto Tenerife Sur, y otra en el Aeropuerto de Gran Canaria, así como una red de helisuperficies que rondan la treintena en toda la Comunidad Autónoma.

Avión medicalizado: es una aeronave que realiza los traslados de pacientes entre Islas y a la Península con equipamiento material y humano de soporte vital avanzado. Se trata de un BEECHCRAFT, modelo SUPER KING AIR 200, con una autonomía de seis horas y media y una velocidad de crucero de 260 nudos (480 Km/h). Tiene su base en el aeropuerto de Gran Canaria donde permanece de guardia su tripulación y el equipo sanitario, así como una unidad de soporte vital avanzado también en la base. Con capacidad para la tripulación formada por dos pilotos y el equipo médico, formado por un médico y un enfermero del SUC, puede trasladar a dos pacientes, uno de ellos en camilla, y cuatro ocupantes en vuelos tanto interinsulares como al resto del territorio español. Normalmente realiza vuelos desde las islas periféricas a las capitales de provincia así como vuelos a la Península cuya duración depende de la ciudad de destino.

Vehículos de coordinación sanitaria: se destinan a realizar labores de coordinación y asistencia 'in situ' en actos que requieran cobertura de riesgos sanitarios previsibles, accidentes de múltiples víctimas y servicios de urgencia extraordinarios en los que se valora la necesidad de desplazamiento al lugar del incidente de un médico coordinador. En cuanto al equipamiento material, están dotados de desfibrilador semiautomático, maletín de soporte ventilatorio y circulatorio, así como medicación para prestar una primera asistencia sanitaria. También cuentan con material de inmovilización (collarines cervicales, férulas neumáticas e 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.

Vehículos de intervención rápida (VIR): Llegan con suma rapidez al lugar del incidente y coordinan la intervención de los recursos asistenciales del Servicio de Urgencias Canario. Su dotación es la de un médico, un enfermero y un gestor de recursos sanitarios con experiencia y formación en técnico de transporte sanitario. Su equipamiento permite prestar una primera asistencia sanitaria aportando un soporte vital avanzado así como la coordinación médica en el lugar del incidente. Además dan apoyo en todo tipo de accidentes, incidentes no rutinarios (INR) y participan en simulacros y preventivos.

Vehículos de atención domiciliaria: son recursos equipados para prestar asistencia sanitaria a domicilio cuyo equipo lo forman un médico y un conductor. Están coordinados por el SUC, aunque dependen orgánicamente de Atención Primaria (Servicio Canario de la Salud). En la actualidad existen dos unidades ubicadas ambas en Las Palmas de Gran Canaria que son activadas por el SUC para atender urgencias y emergencias en domicilio en horario de tarde durante la semana y 24 horas los fines de semana.



Transporte Sanitario No Urgente

Ambulancias de traslado individual: se encargan del transporte sanitario en camilla de enfermos o accidentados que así lo precisen.

Vehículos de transporte sanitario colectivo con/sin sanitario: destinados al traslado conjunto de un número máximo de nueve personas (incluido el conductor y sanitario) con limitaciones para el uso de medios ordinarios de transporte, de índole exclusivamente sanitario, no aquejados de enfermedades transmisibles y que no prevean una 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 recurso y en el traslado desde éste a su domicilio y al contrario.



RECURSO	2009
Ambulancias de traslado individual	31
Ambulancias de transporte colectivo	85
Ambulancias de transporte colectivo con ayudante	132
Total	248

Recursos de Catástrofes

Unidad móvil para catástrofes (UMCAT): vehículos de características especiales que contienen un hospital plegable de nueve metros cuadrados cada uno provisto con materiales sanitarios fungibles, telecomunicaciones propias, grupos electrógenos, iluminaría, distribuidores de oxígeno, camillas y sillas, entre otros muchos elementos, que se destinarán a la asistencia de aproximadamente 25 afectados. El personal mínimo preciso para cada unidad es de tres técnicos sanitarios con formación y entrenamiento específico. Estas unidades móviles cuentan además con 28 arcones de aluminio, como material organizativo y de transporte; material de señalización y balizamiento, como bengalas, luces químicas y una manga de viento; material de autoprotección, como cascos y trajes especiales, máscaras y filtros de gases para distintos productos químicos, además de un GPS portátil.



RECURSO	2009
Unidad móvil para catástrofes (UMCAT)	2
Vehículo de apoyo logístico (VAL)	2
Vehículo de intervención rápida (VIR)	2
Remolque para la asistencia en catástrofes sanitarias y múltiples víctimas	2
Equipo de respuesta sanitaria inmediato (ERSI)	2



Vehículos de apoyo logístico (VAL): el objetivo de este tipo de vehículos es actuar como primera salida ante una situación de emergencia que precise asistir aproximadamente a un número entre ocho y 10 personas, así como servir de transporte de personal, con capacidad disponible para seis plazas. Este recurso posee una carpa plegable de nueve metros cuadrados, distribuidor de oxígeno, materiales fungibles, electromedicina, camillas, sillas plegables, iluminaría y un grupo electrógeno portátil, entre otros muchos elementos. El personal mínimo preciso para su actuación es de dos técnicos sanitarios con formación y entrenamiento en el uso de este tipo de recurso y de sus materiales. Asimismo, estos vehículos cuentan con extintor y material de señalización y balizamiento.

Equipos de Respuesta Sanitaria Inmediata (ERSI): consisten en unos remolques para la asistencia en catástrofes sanitarias y múltiples víctimas que incluyen el carrozado y suministro, así como la instalación de diverso material de emergencia en cada medio de transporte. El remolque dispone de amplias puertas laterales abatibles y portón trasero amplio donde se almacenan seis carpas plegables que pueden albergar a seis afectados cada una. Cuentan además con sistema de autoabastecimiento eléctrico, sistema de iluminación con proyectores halógenos con trípode telescópico; material sanitario que incluye 12 camillas; material organizativo y de transporte con contenedores de residuos peligrosos desechables y material de señalización, balizamiento y autoprotección.

Nuevas tecnologías

A raíz de la última adjudicación de los servicios de transporte sanitario terrestre en 2009, los recursos del SUC cuentan con equipos de radiocomunicaciones que permiten optimizar el tráfico radiotelefónico y facilitan la localización e identificación de los diferentes recursos a través de un sistema de posicionamiento GPS. Además, los nuevos equipos móviles incorporan un módem que permite realizar transmisión y recepción de datos y mensajes cortos visibles en la pantalla del equipo de cada uno de los vehículos y permiten la conexión al puerto del equipo radiotelefónico de un ordenador, PDA, lector de códigos de barras u otro dispositivo compatible a fin de transmitir y/o recibir datos mediante la red radiotelefónica.

Y también, con el objetivo de mejorar la operatividad en el servicio y facilitar la gestión de los recursos sanitarios, GSC ha implantado una plataforma de localización y gestión de flota en su sede. Con esta infraestructura, compuesta por servidores informáticos, equipos de comunicaciones, software de gestión de flotas, cartografía, y terminales embarcados en los vehículos, la empresa Gestión de Servicios para la Salud y la Seguridad en Canarias es capaz de proveer servicios de gestión de flota e información de posicionamiento en tiempo real a los gestores de los recursos sanitarios, a otros sistemas informáticos de la Consejería de Sanidad y a las propias empresas adjudicatarias del servicio.



Actividad

Transporte Sanitario Urgente

El SUC atendió durante el año 2009 a un total de 285.509 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, un 2% más que en 2008, lo que supone haber gestionado una media de 1.001 demandas diarias solicitando ayuda, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios, con un total de 360.400 anuales.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, las demandas sanitarias en Las Palmas aglutinaron el 56,4% de los servicios, lo que generó la atención de 169.522 personas que requerían algún tipo de intervención sanitaria, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 43,6% con un total 115.987 pacientes asistidos. Asimismo, los meses con mayor número de demandas sanitarias fueron enero con 32.183 demandas y julio con 31.724 demandas y los de menor actividad junio con 27.716 y septiembre con 28.043.

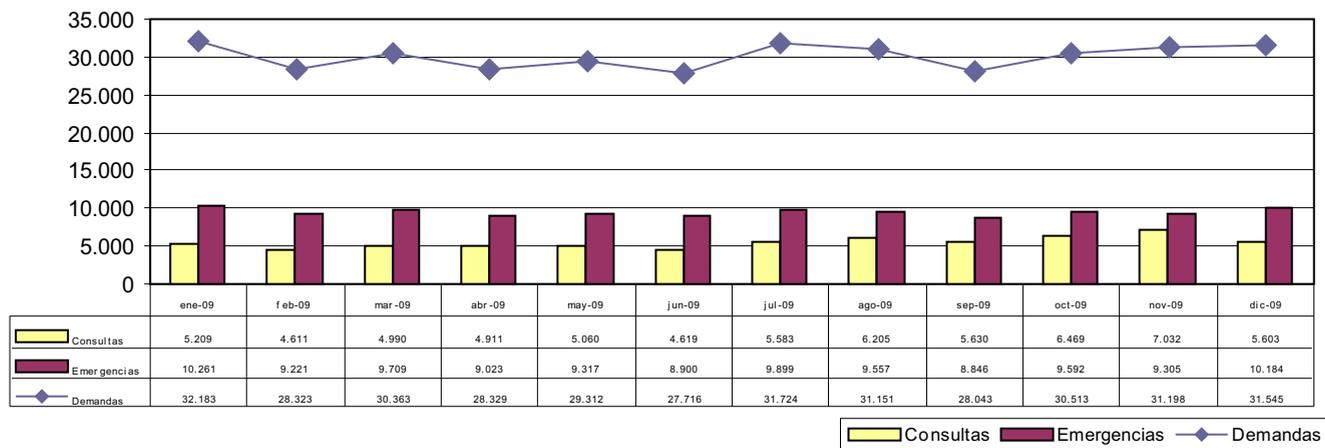
Demandas sanitarias

Demandas Sanitarias	SIN Movilización de Recursos	Infosalud	62.385	17,3%
	128.307	Consulta Medica	65.922	18,3%
360.400	35,6%	CON Movilización de Recursos	113.814	31,6%
1.001/Día	64,4%	Emergencias Sanitarias	73.889	20,5%
		Urgencias Sanitarias	28.110	7,8%
		Transporte Sanitario Urgente*	10.249	2,8%
		Transporte Interhospitalario	6.031	1,7%
		Visita Domiciliaria		

(CON Movilización de Recursos incluye Accidentes)



Evolución Mensual



A lo largo de 2009 el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 298.015 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, un 1,3% más que el año anterior, de los cuales el 78% necesitó la movilización de algún recurso, mientras que el resto se resolvió mediante la teleasistencia, es decir, a través del asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias, con apoyo de los enfermeros coordinadores que comenzaron a prestar servicio en ambas salas en noviembre de 2008.



Incidentes sanitarios con movilización de recursos (se excluye la consulta médica)

Tipo	Cantidad	%
Enfermedad	246.434	82,7%
Accidentes	10.249	3,4%
Transporte interhospitalario	43.423	18,8%
Total	298.015	100%

Para la resolución de estos incidentes fue necesaria la intervención de 243.332 recursos, cifra que incluyó la movilización de ambulancias de soporte vital básico y avanzado, ambulancias sanitarizadas, vehículos de intervención rápida, así como el avión y los dos helicópteros medicalizados.

El 82% de las activaciones correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido a gran distancia, con un 6,4% por las ambulancias de soporte vital avanzado, que son vehículos que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada, así como en un 6,4% también de las ambulancias sanitarizadas, que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente.

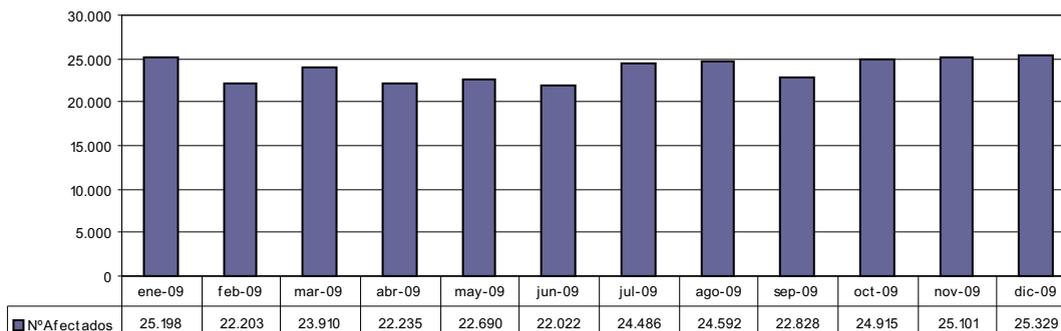


Activación de recursos

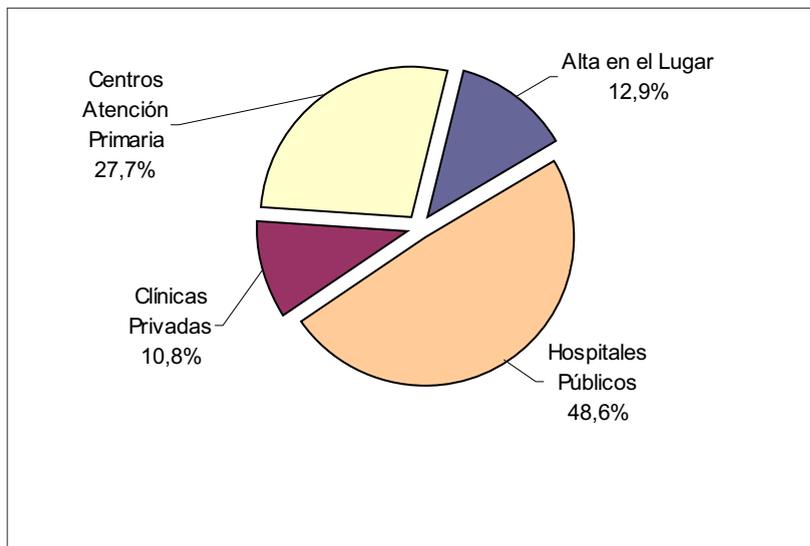
Tipo	Cantidad	Media/día
Ambulancias soporte vital básico	199.508	554
Ambulancias soporte vital avanzado	15.663	44
Ambulancias sanitizadas	15.655	43
Vehículo asistencia médica	5.524	15
Vehículo coordinación salitaria + VIR	1.527	4
Personal de Atención Primaria	4.027	11
Total	241.904	672

El destino de los pacientes trasladados fue en un 48,6% de los casos los hospitales públicos y en casi un 13% de las ocasiones fueron dados de alta en el lugar tras recibir la correspondiente asistencia sanitaria de manos del personal del SUC. El resto de los afectados fueron trasladados en más de un 27% de los casos a centros de Atención Primaria y cerca de un 11% a clínicas privadas.

Afectados atendidos

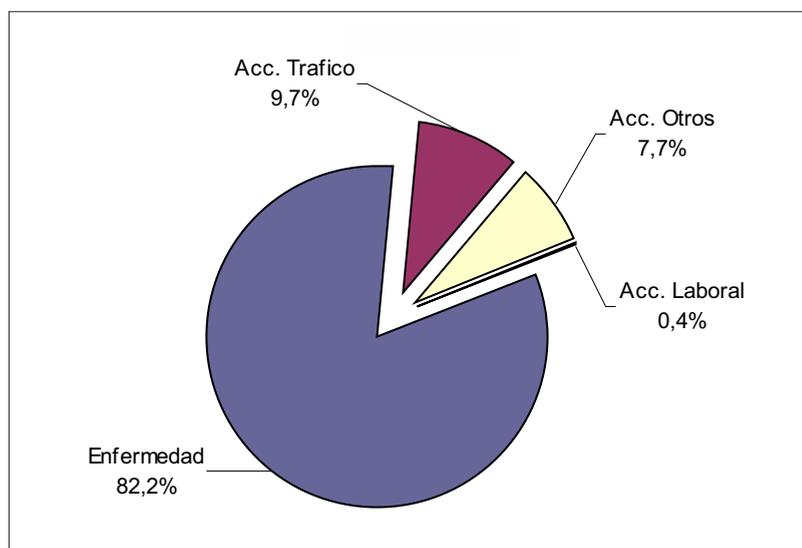


Destino afectados



En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos, un 82,7% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente por casos de enfermedad común y en un 14 % estuvieron referidos a accidentes de tráfico y de trabajo entre otros.

Tipología de incidentes



Actividad por islas

En cuanto a la distribución de la actividad por islas, en 2009 la que aglutinó un mayor número de pacientes asistidos por enfermedad o accidente fue la de Gran Canaria con 145.966 personas que requirieron algún tipo de intervención sanitaria, lo que supone el 51% del total. A ella le sigue la isla de Tenerife con 101.947 afectados, un 36% del total y, a continuación y con bastante distancia se sitúan las islas no capitalinas donde en Lanzarote se asistieron más de 13.700 personas, lo que equivale a un 4,8%; en Fuerteventura a un total 9.800 que supone un 3,4%; en La Palma a más de 8.700, que viene a ser un 3% y, finalmente, La Gomera, con cerca de 3.700 pacientes asistidos y un porcentaje del 1,2%, y El Hierro con 1.604 personas atendidas y un 0,6% del total.



Actividad por islas

Islas	Cantidad
Gran Canaria	145.966
Lanzarote	13.756
Fuerteventura	9.800
Tenerife	101.947
La Palma	8.746
La Gomera	3.690
El Hierro	1.604
Total	285.509

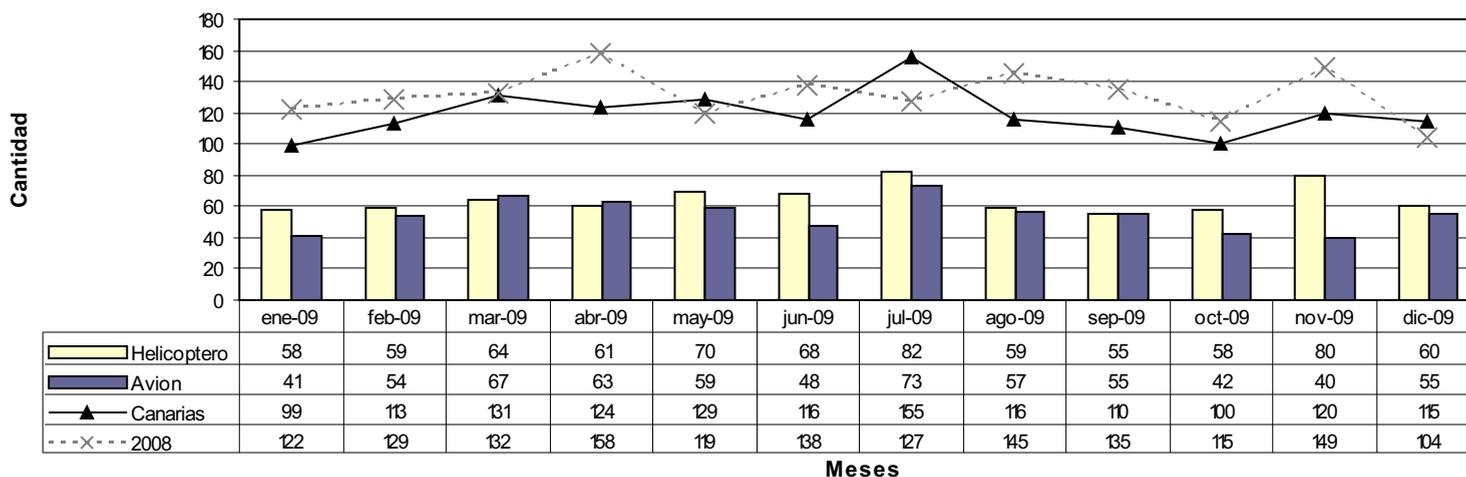
Distribución por tipo de incidente

Islas	Enfermedad	Accidentes	Total
Gran Canaria	134.598	16.216	150.814
Lanzarote	11.197	3.010	14.207
Fuerteventura	8.446	1.552	9.998
Tenerife	89.305	18.888	108.193
La Palma	7.938	1.227	9.165
La Gomera	3.647	258	3.905
El Hierro	1.552	181	1.733
Total	256.683	41.332	298.015

Actividad del transporte sanitario aéreo

Los helicópteros medicalizados del SUC fueron activados en 173 ocasiones para emergencias sanitarias y en 601 para transportes secundarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo un total de 654 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

Evolución actividad recursos aéreos



En este sentido, la actividad de los helicópteros medicalizados en lo que se refiere a emergencias se ha incrementado en más de un 15% respecto a 2008 y, por su parte, la actividad del avión medicalizado se mantuvo en las mismas cifras que al año anterior.

El mes con mayor número de activaciones de los helicópteros fue julio con 82 y el que menos septiembre con 55. En lo que respecta al avión, el mes de mayor actividad fue julio con 73 activaciones y el que menos noviembre con 40 servicios.



Actividad helicópteros sanitarios en emergencias

Provincia	2008	2009
Las Palmas	86	119
S.C. de Tenerife	64	54
Total	150	173

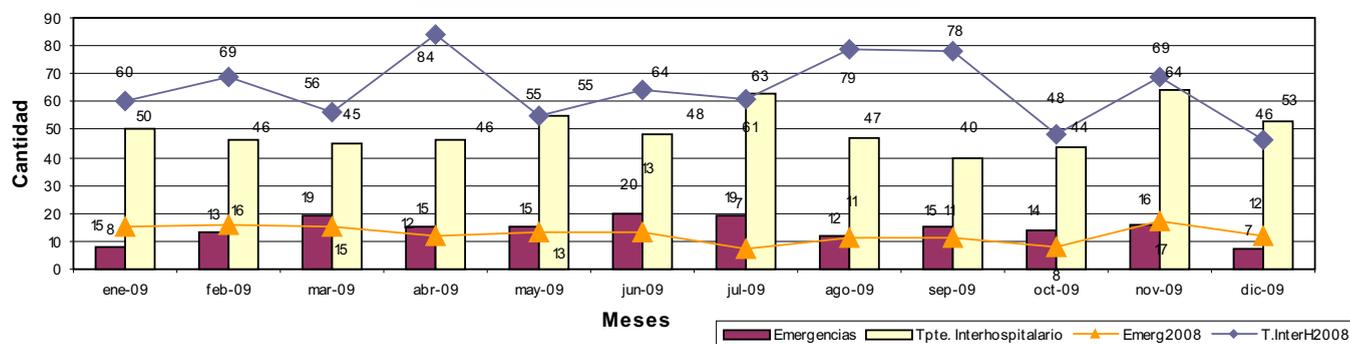
Actividad helicópteros sanitarios en transporte secundario

Provincia	2008	2009
Las Palmas	412	269
S.C. de Tenerife	357	332
Total	769	601

Actividad avión sanitario en transporte secundario

Provincia	2008	2009
Las Palmas	443	489
S.C. de Tenerife	211	165
Total	654	654

Evolución tipo actividad helicóptero



Transporte Sanitario No Urgente

Se entiende como Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) aquellos servicios de traslado de pacientes solicitados tras la valoración por un facultativo del Servicio Canario de Salud (SCS) que, debido a la situación clínica o a la imposibilidad física de los mismos, no puedan hacer uso de medios ordinarios de transporte. Además, sus circunstancias no deben prever la necesidad de asistencia sanitaria en el trayecto, bien para acceder a los centros del sistema sanitario del SCS (o concertados) o para regresar a su domicilio tras recibir asistencia sanitaria. El criterio de indicación del traslado se debe ajustar a razones de índole exclusivamente sanitaria.

Durante el año 2002 se puso en marcha la denominada Mesa de Transporte Sanitario, creada para la gestión directa y optimización del TSNU. Éste puede ser diferido, que es aquel servicio que se comunica para su realización a las empresas prestatarias sin antelación y que cuentan con un margen de espera de 30 a 180 minutos, ampliables para aquellas altas no prioritarias, o bien programado, que es el que se solicita con al menos 12 horas de antelación a las empresas prestatarias para su realización, y puede ser puntual (traslado para consultas) o prolongado (rehabilitación, hemodiálisis...).

Durante 2009 el SUC realizó más de un millón de servicios de TSNU en Canarias, un 11% más que en 2008, lo que supuso trasladar a un total de 568.949 pacientes.

Por provincias, el 51,6 de los pacientes correspondieron a la provincia de Las Palmas, mientras que el 48,4% eran de la de Santa Cruz de Tenerife.



	Canarias		Las Palmas		S.C. Tenerife	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Totales						
Servicios	984.462	1.090.712	512.642	562.150	471.820	528.562
Pacientes	527.071	568.949	269.266	293.962	257.805	274.987



Del total de servicios realizados, el 96,3% correspondió a servicios programados, es decir, aquellos que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para que se gestionen con las empresas de ambulancias. Este tipo de servicios puede ser puntual, como el traslado a consultas y regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis o radioterapia, por ejemplo. El resto, el 3,7% perteneció a servicios diferidos, que son los que se comunica para su gestión a la Mesa de Transporte sin antelación.

	Las Palmas		S.C. Tenerife	
	2008	2009	2008	2009
Servicios diferidos	17.380	19.639	18.439	20.914
Servicios programados	495.262	542.511	475.372	507.648
Total	512.642	562.150	493.811	528.562

Por último, los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, que alcanzaron un 61,2% del total, seguido de los traslados de hemodiálisis, con un 24,8%.

Causas	Las Palmas	S.C. Tenerife	Total	%
Hemodiálisis	137.414	133.773	271.187	24,86
Rehabilitación	304.448	363.368	667.816	61,22
Consultas	20.556	27.714	48.270	4,42
Radioterapia	16.228	5.978	22.206	2,03
Quimioterapia	2.062	855	2.917	0,26
Pbs. diagnósticas	7.560	8.026	15.586	1,42
Altas en planta	6.966	5.281	12.247	1,12
Altas en Urgencias	9.988	9.241	19.229	1,76
Hospital de día	12.674	3.222	15.896	1,45
Otros	10.666	4.692	15.358	
Total	528.562	562.150	1.090.712	100



Actividades divulgativas

Durante el año 2009 el SUC participó en más de 50 acciones exteriores entre jornadas, preventivos y simulacros, ferias, talleres, semanas de la salud o encuentros de carácter científico que perseguían actualizar conocimientos e intercambiar experiencias profesionales en el campo de la medicina de urgencias a nivel extrahospitalario.

Así, el Servicio de Urgencias Canario colaboró, por ejemplo, en la organización de la 'II semana de la parada cardiaca', que tuvo lugar del 28 de septiembre al 3 de octubre en la capital grancanaria, y también en diversos talleres de reanimación cardiopulmonar (RCP) destinados a un numeroso público, como fueron el impartido en el colegio público Guinguada o el del centro comercial las Arenas. Asimismo, participó en la maratón de RCP para público general en el Polideportivo el Batán.

El SUC cooperó además con el Grupo de Emergencias y Resucitación de Canarias (GERCAN) en el desarrollo de un modelo de registro único de paradas cardiacas, así como en el 1º Curso para la cumplimentación del registro de paradas cardiacas, como docentes.

Además, prestó su ayuda en las ferias de la salud de diferentes municipios del Archipiélago y en las semanas saludables de distintos centros educativos de las Islas con la finalidad de ofrecer unas directrices relacionadas con el mundo de las emergencias, así como unas nociones básicas de primeros auxilios.



Por otra parte, el personal del SUC asistió a congresos internacionales, como el 'XVI congreso on disaster and emergency medicine', que tuvo lugar del 12 al 15 de mayo en Canadá; nacionales, como la XVII reunión nacional de cirugía, celebrada el 23 de abril en el auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria, o regionales, como las 'VII Jornadas técnicas municipales de emergencias y catástrofes' realizadas el 29 de abril en Santa Lucía de Tirajana.

Para finalizar el año, el Servicio de Urgencias Canario celebró su XV aniversario, periodo en el que ha atendido a cerca de tres millones de personas, con diversos actos que buscaban rendir homenaje al trabajo de todo su personal.

Difusión internacional y nacional de las actividades realizadas por el SUC en materia asistencial, formativa y proyectos europeos

Internacionales:

Evento	Lugar	Fecha
XVI Congress on disaster and emergency medicine: Presentación y publicación de cuatro comunicaciones escritas	Victoria. British Columbia.- Canadá	12-15/05

Nacionales:

Provincia de Las Palmas

Evento	Lugar	Fecha
XVII Reunión nacional de cirugía en el Auditorio Alfredo Kraus	Las Palmas de Gran Canaria	23/04
VII Jornadas técnicas municipales de emergencias y catástrofes	Santa Lucía de Tirajan.	29/04
Muestra de las profesiones en Las Canteras	Las Palmas de Gran Canaria	7 y 8/05
Feria de la salud Las Remudas	Telde	24/04
Feria de la salud San Gregorio	Telde	14/05
Semana de la movilidad ciudadana	Las Palmas de Gran Canaria	18/09
Jornada científica 'Cómo sobrevivir a una parada' en el Hospital Insular	Las Palmas de Gran Canaria	30/09
Semana del corazón	Las Palmas de Gran Canaria	26-29/11



Provincia de Santa Cruz de Tenerife

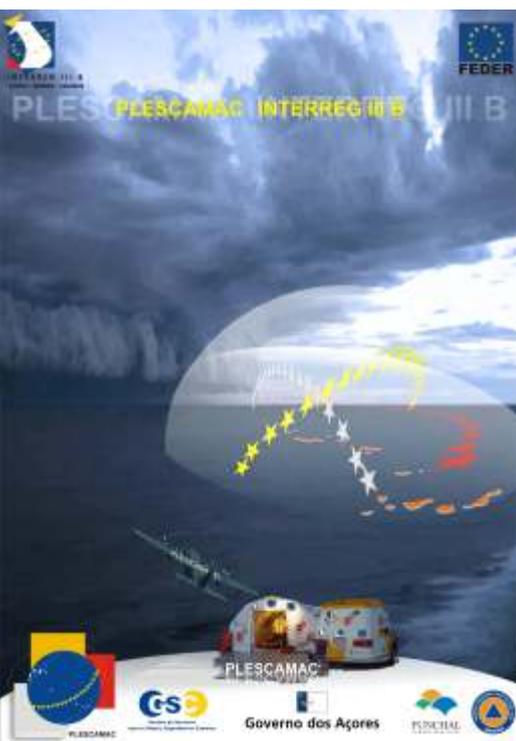
Evento	Lugar	Fecha
Semana de la salud CEIP 25 de Julio	Santa Cruz de Tenerife	27/03
Semana de la salud en el Colegio Rodríguez Galván	Santa Cruz de Tenerife	30/03
Semana de la Salud CEIP Las Retamas	Santa Cruz de Tenerife	2/04
Encuentro Alumnado de la red canaria de escuelas promotoras de la salud	Tegueste	14/04
Simulacro CEIP Valverde	Valverde	14/04
Semana de la Salud municipal	La Matanza	17/04
Triatlón de la Semana de la salud	El Médano	30/04
Jornadas de atención prehospitalaria al paciente politraumatizado en la Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria	Santa Cruz de Tenerife	5-7/05
Simulacro CEIP Valverde	Valverde	6/05
Semana de la salud municipal	La Orotava	16/05
Semana de la salud Colegio La Salle	Santa Cruz de Tenerife	22/06
Jornadas sobre Sistema de emergencias extrahospitalarias en Canarias: Escuela de Enfermería Universidad de La Laguna	La laguna	7-8/10
Semana de la salud municipal	Santa Ursula	20/11
Semana de la salud IES la Alegría	Santa Cruz de Tenerife	23/11



Proyectos Europeos

El Servicio de Urgencias Canario ha continuado trabajando durante el año 2009 en dos proyectos europeos que buscan situar a Canarias a la vanguardia en materia sanitaria:

INUTECMED, que lidera el SUC desde el año 2004, cuya base es la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a la medicina de urgencias y emergencias, y que supone la instalación en nuestras ambulancias y, progresivamente en puntos de gran concentración de personas, de unos desfibriladores semiautomáticos con capacidad para revertir una parada cardiaca. Gracias a él, hemos instalado un total de 34 en lugares de gran afluencia de público en Canarias, 17 en la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 17 en la de Las Palmas.



PLESCAMAC, aprobado en octubre de 2005, que se basa en la creación de una red de apoyo común y de cooperación con Azores y Madeira en emergencias sanitarias colectivas y catástrofes y tiene como objetivo la formación transnacional de equipos multidisciplinares en materia de catástrofes, además de la optimización de los recursos en la atención a catástrofes. Esto último se ha materializado a través de la compra de equipamientos homogéneos entre los tres archipiélagos que podrán ser movilizados y desplazados de un archipiélago a otro en caso de que sea necesario.

En el año 2008 se presentaron para su aprobación, INUTECMED III, que contempla el desarrollo en las Islas de la Macaronesia de un programa de aplicación de técnicas innovadoras y nuevas tecnologías en el campo de la medicina de urgencia y emergencia, y, PLESCAMAC II, enfocado sobre todo a la formación y equipamiento ante posibles riesgos biológicos y tóxicos.

En este sentido, en 2009 fue aprobado el proyecto PLESCAMAC II de la 1ª convocatoria del Programa MAC 2007-2013. Asimismo, el SUC trabajó durante todo ese periodo en la preparación de nuevos proyectos INTERREG, el diseño del proyecto REACT (Red Euroafricana de Emergencia Sanitaria), o la 2ª convocatoria del Programa MAC 2007-2013, que se presentará en 2010.

Fue noticia

El Servicio de Urgencias Canario cumple 15 años atendiendo a cerca de tres millones de personas

Las más de cuatro millones de demandas gestionadas requirieron la movilización dos millones y medio de recursos entre ambulancias, vehículos de intervención rápida, el avión y los dos helicópteros medicalizados

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) cumplió el día 1 de diciembre 15 años de funcionamiento (desde que fue puesto en marcha el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre de Urgencias Sanitarias 061) atendiendo a cerca de tres millones de personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, lo que supone haber gestionado una media de cerca de 800 demandas diarias solicitando ayuda, con más de 210.000 anuales.

El presidente del Gobierno canario, Paulino Rivero, y la consejera de Sanidad también del ejecutivo canario, Mercedes Roldós, quisieron rendir un homenaje al personal que presta sus servicios en el SUC y animarlos a que sigan realizando su labor cada día con esfuerzo y superación, pero además, con la satisfacción del trabajo bien hecho.

15 años de servicio

3.000.000 de personas atendidas

800 demandas diarias

3.500.000 de incidentes

Intervención de 2.500.000 de



En los 15 años, el SUC ha dado respuesta a cerca de tres millones y medio de incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 80% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto se resolvió mediante la teleasistencia, es decir, a través del asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias, con apoyo de los enfermeros coordinadores que comenzaron a prestar sus servicios en el Centro Coordinador en noviembre de 2008.

Para la resolución de estos incidentes fue necesaria la intervención de más de dos millones y medio de recursos, cifra que incluyó la movilización de ambulancias de soporte vital básico y avanzado, ambulancias sanitarizadas, vehículos de intervención rápida, así como el avión y los dos helicópteros medicalizados. El número de recursos activados para resolver estos incidentes se ha visto incrementado en un 80% desde los comienzos, ya que mientras que en el año 95 (primer año completo, ya que servicio comenzó a funcionar en diciembre del 94) se movilizaron 36.663, en lo que llevamos de año se han desplazado más de 200.000.

El 83% de las activaciones correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido con cerca de un 9% por las ambulancias de soporte vital avanzado, que son vehículos que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada. Por su parte, los helicópteros medicalizados fueron activados en más de 12.000 ocasiones para emergencias sanitarias, mientras que el avión, también medicalizado, llevó a cabo más de 7.800 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.



El Transporte Sanitario No Urgente realizó más de seis millones de servicios

Desde 2002 el SUC ha realizado más de seis millones de servicios de Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) en Canarias, lo que supuso trasladar a más de 3.000.000 de pacientes. Por provincias, el 56% de los pacientes correspondieron a la provincia de Las Palmas, mientras que el 44% eran de la de Santa Cruz de Tenerife.

Los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, que superaron los 3.500.000, seguidos de por los traslados de hemodiálisis, que se situaron en torno a 1.500.000. En menor medida tuvieron lugar los servicios relacionados con consultas médicas con unos 300.000, seguidos por los de radioterapia con más de 180.000. El resto correspondió a los servicios para asistir a pruebas diagnósticas, así como a los referidos a altas de planta y de urgencias, entre otros.

Mucho más que un servicio de urgencias

Durante estos 15 años los profesionales del SUC han prestado asistencia sanitaria tanto a través de la teleasistencia como en el lugar donde ocurre el incidente; han desplegado hospitales de campaña para la atención de múltiples víctimas; han ayudado a dar a luz a numerosos bebés en sus ambulancias; han cooperado en situaciones de catástrofes internacionales, como la del maremoto del sudeste asiático, o nacionales, como la del Prestige; han asistido con dispositivos sanitarios a los irregulares llegados en patera a nuestras costas y trasladado sus experiencias profesionales fuera de Canarias en diversas jornadas y simposios.

Además, como actividad complementaria al plano de la asistencia sanitaria urgente, el SUC lleva a cabo la cobertura de actos de pública concurrencia a través de dispositivos especiales que instalan en los núcleos urbanos con motivo de los Carnavales, conciertos de música al aire libre o fiestas populares, y se encarga de la realización de simulacros en diferentes instituciones ayuda a mejorar cada día la actuación en caso de emergencia. medicalizado, llevó a cabo más de de 7.800 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.



El helicóptero medicalizado del SUC en la provincia de Las Palmas alcanzó las 10 horas de vuelo

Más de 6.000 pacientes fueron atendidos y evacuados por aire desde su entrada en funcionamiento en diciembre de 1994

El SUC conmemoró las 10.000 horas de vuelo que su helicóptero medicalizado con base en el aeropuerto de Gran Canaria registró el 19 de abril de 2009. Desde su entrada en funcionamiento en diciembre de 1994 y hasta esta fecha, la aeronave ha realizado un total de 6.014 misiones y ha atendido a más de 6.000 pacientes.

La consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias, Mercedes Roldós, presidió el acto de conmemoración en la helisuperficie del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, que contó también con la presencia del director gerente de GSC, Luis Molina, del director regional del SUC, Carmelo Duarte, y del director gerente del centro hospitalario, Eduardo Estaún.

Desde que inició su andadura, la red de transporte sanitario urgente prehospitalario, dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, ha contemplado el transporte aéreo como un medio asistencial rápido y eficaz para las evacuaciones sanitarias de carácter grave. Para ello, el SUC 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.



Durante sus casi 15 años de vida, en estos vuelos se han trasladado a unos 11.000 pacientes de ambas provincias que necesitaban evacuación sanitaria urgente. De las 10.869 intervenciones, un 55,33% corresponde a Las Palmas, con 6.014 misiones, y un 44,67% a su homóloga de la provincia de Tenerife, con 4.855.

Los helicópteros del SUC llevan a cabo el mayor número de horas de vuelo anuales por aparato de todo el Estado, dada la especial orografía del Archipiélago, y destacan también en el número de intervenciones. Desde sus inicios los dos helicópteros comenzaron a operar las 24 horas del día, al estar autorizados para volar por la noche, siendo pioneros con respecto a otras comunidades en las intervenciones nocturnas y liderando tanto el número de intervenciones como el número de horas de vuelo en estos servicios. Estas aeronaves fueron también las primeras facultadas por la Dirección General de Aviación Civil para realizar la desfibrilación en vuelo.



División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2

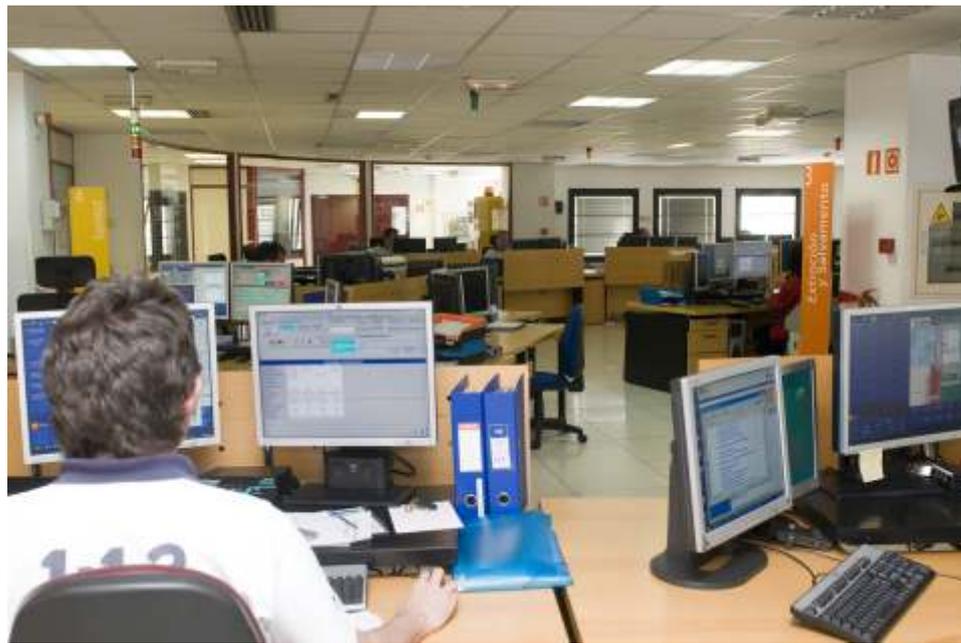
El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 es un servicio público que da respuesta a todas las llamadas de emergencia que se producen en el Archipiélago las 24 horas, todos los días del año.

Desde su puesta en marcha en 1998 por el Ejecutivo Autonómico este servicio no ha parado de evolucionar. En la actualidad es más que un número de teléfono, es un instrumento rápido y eficaz, capaz de responder ante las peticiones de ayuda de los ciudadanos y visitantes, que se ha convertido en una referencia para otros centros de coordinación, tanto nacionales como extranjeros. Algunas de estas particularidades son la atención telefónica que presta a sus usuarios en cinco idiomas: castellano, inglés, francés, italiano y alemán y la tecnología de vanguardia con la que cuenta.

Cuando un ciudadano se encuentra en una situación de emergencia y llama al teléfono 1-1-2, inmediatamente se activan los recursos necesarios para resolver el incidente por el que se solicita ayuda, tanto si está relacionado con la atención sanitaria, la seguridad ciudadana, la extinción de incendios o salvamento, como con cualquier circunstancia en la que se necesite ayuda urgente.

Además, siempre que es posible se resuelve la solicitud de ayuda directamente desde las salas operativas, ubicadas en las dos capitales de provincia, utilizando la teleasistencia, que es la herramienta que utiliza el coordinador multisectorial, el médico o el enfermero coordinador, el técnico de bomberos o el agente policial cuando la demanda recibida puede ser resuelta telefónicamente.





Objetivos

Los objetivos planteados por el CECOES 1-1-2 durante el 2009 han sido consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad, así como actualizar la infraestructura tecnológica con la adquisición de productos que garanticen la incorporación de nuevos servicios.

Por otra parte, en materia de coordinación operativa el centro coordinador ha actualizado los convenios establecidos con los cabildos insulares, ayuntamientos y consorcios de bomberos del Archipiélago con el fin de obtener una rápida actuación con las diferentes instituciones cuando sea preciso, además de renovar e implantar procedimientos operativos una vez visados por la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Equipo humano

El CECOES 1-1-2 cuenta con dos salas operativas, una en Las Palmas de Gran Canaria y otra en Santa Cruz de Tenerife. La actuación y trabajo conjunto de un equipo formado por cerca de 200 profesionales entre operadores de demanda, supervisores de demanda, gestores de recursos, gestores operativos y técnicos sectoriales, bajo la supervisión del Coordinador Multisectorial garantiza una correcta organización para dar respuesta a las demandas y coordinar las actuaciones para abordar incidentes rutinarios o no rutinarios.

Este equipo multisectorial se encarga del tratamiento integral de la emergencia, al aunar experiencias diversas en los ámbitos de la policía, bomberos, urgencias sanitarias, salvamento marítimo, telecomunicaciones y protección civil.

Para ello, los profesionales del centro han recibido formación específica en el área de las urgencias y las emergencias.

Puesto	Función
Operador de demandas	Atiende y clasifica todas las llamadas que recibe el centro coordinador
Supervisor de demanda	Supervisa la actuación de los operadores de demanda
Coordinador multisectorial	Supervisa toda la actividad que se genera en la sala operativa garantizando la respuesta más adecuada al ciudadano y vigila el cumplimiento de los protocolos establecidos
Gestor operativo	Presta apoyo al coordinador multisectorial y garantiza el buen funcionamiento de los recursos tecnológicos del CECOES
Gestor de Seguridad	Activa a los recursos policiales en los servicios en los que se estima necesaria su intervención
Técnico de atención a la mujer víctima de la violencia	Responde a las llamadas relacionadas con la violencia contra la mujer y se ocupa de prestar ayuda y asesoramiento a las afectadas
Agentes de Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil	Atienden las consultas de los alertantes y activan los recursos de su competencia cuando procede
Gestor de Extinción	Es el responsable de la activación y seguimiento de los recursos de extinción, rescate y salvamento
Técnico del Consorcio de Bomberos de Tenerife	Ejerce de enlace con los diferentes parques de bomberos de Tenerife y los activa en los casos en los que sea necesario. Además, responde a las consultas de los alertantes
Médico Coordinador	Resuelve las urgencias sanitarias, las consultas médicas de la población y las interconsultas procedentes de profesionales del exterior
Enfermero Coordinador	Llevan a cabo actividades complementarias a la labor del médico coordinador así como la atención y gestión de emergencias en vía pública
Gestor de Recursos del SUC	Activa a los recursos del SUC y realiza un seguimiento de la localización y disponibilidad de estos en cada momento

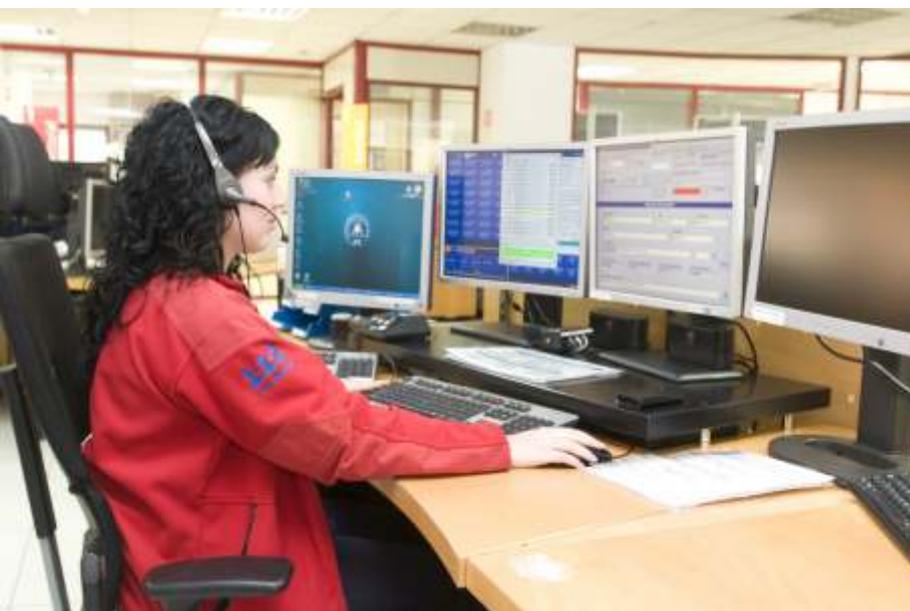


Actividad

El 1-1-2 Canarias atendió durante el año 2009 a 497.505 personas, de las cuales 146.149 se encontraban en situación de emergencia. Todos estos afectados fueron atendidos tras la gestión de 880.626 demandas o solicitudes de ayuda durante todo el año, lo que supuso una media diaria de de 2.446.

Tabla de distribución de afectados según tipo de incidentes

Tipo de Incidente	Número Afectados	%
Sanidad	244.958	49,2
Seguridad Ciudadana	172.310	34,6
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate	38.869	7,8
Accidentes	40.551	8,2
Salvamento Marítimo	817	0,2
Total	497.505	100



La mayor parte de las demandas registradas, el 55,7%, las resolvió el propio centro coordinador sin la necesidad de movilizar recursos. Para ello, desde las salas operativas se utilizó como herramienta la teleasistencia, que es como se denomina a la ayuda que presta el coordinador multisectorial, el médico o el enfermero coordinador del Servicio de Urgencias Canario (SUC), el técnico de bomberos y el agente policial cuando se determina que la demanda de un alertante puede ser resuelta telefónicamente.



El resto de las solicitudes de ayuda, el 44,3%, tuvo respuesta mediante la movilización por tierra, mar y aire de los diferentes recursos de emergencia, ya fueran recursos sanitarios del SUC, del Grupo de Emergencias y Salvamento (GES), de los cuerpos policiales o de los servicios de extinción.

Tabla de distribución de demandas
(Clasificación de casos atendidos)

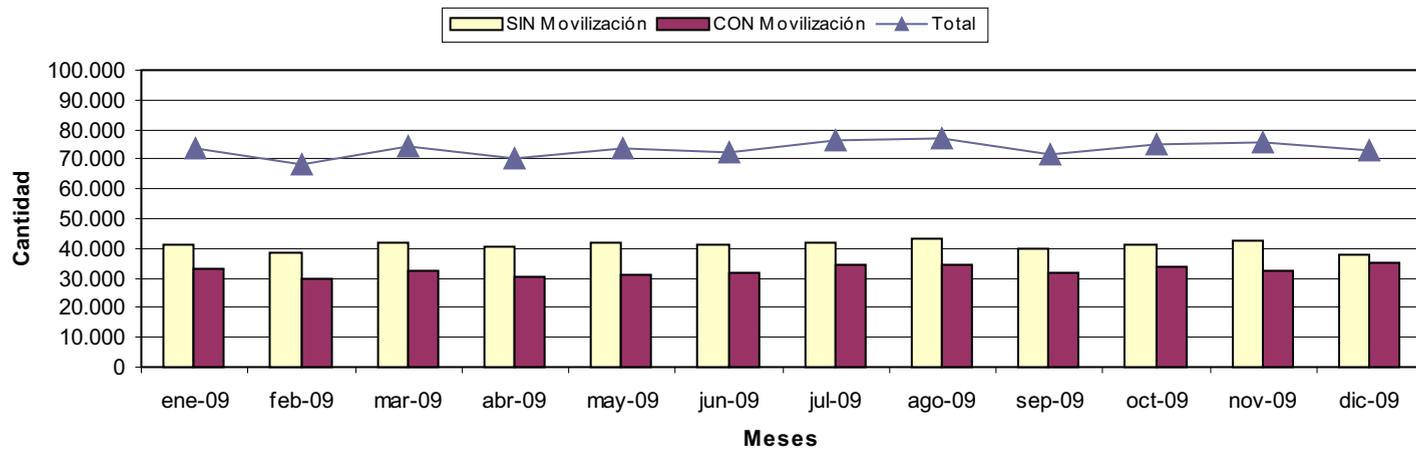
Total Demandas* 880.626 2.446/Día	SIN Movilización de Recursos 490.779 55,7%	Información 355.644 40,4%
		Consulta Teledirigida 135.135 15,3%
	CON Movilización de Recursos 389.847 44,3%	Emergencias 161.690 18,4%
		Urgencias 228.157 25,9%

Emergencia: Situación objetiva que origina peligro inminente para la vida, bienes o derechos.

Urgencia: Situación subjetiva que precisa atención pudiendo ser priorizable.

* Total Demandas = Llamadas que Originan Demandas + Otras Vías de Entrada

Evolución de demandas



De los 460.836 recursos coordinados desde las salas operativas durante el año 2009, 243.332 correspondieron al sector sanitario mientras que los relacionados con la seguridad ciudadana sumaron 176.650, la mayor parte de ellos pertenecientes a las policías locales de los diferentes municipios de Canarias, seguidos por los atendidos por los cuerpos de seguridad del Estado. En tercer lugar, se contabilizaron los 25.981 medios que intervinieron en los incidentes clasificados por el sector de extinción, salvamento y rescate y el resto, hasta 14.873, otro tipo de recursos como el vehículo de coordinación de CECOES, el Servicio Aéreo de Rescate (SAR), Autoridad Portuaria, el Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) o servicios como mantenimiento de carreteras.



Recursos activados

Tabla Distribución de Recursos Activados por Sectores

			Recursos	%
Sanidad				
Ambulancias Soporte Vital Básico	199.508	43,3%		
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	15.663	3,4%		
Ambulancias Sanitarizadas	15.655	3,4%		
Vehículo Asistencia Medica	5.524	1,2%		
Vehículo de Coordinación Sanitaria	1.527	0,3%		
Avión Medicalizado	654	0,1%		
Helicóptero Medicalizado	774	0,2%		
Personal de Atención Primaria	4.027	0,9%		
			243.332	52,8%
Seguridad Ciudadana				
Policía Local	101.672	22,1%		
Guardia Civil	39.154	8,5%		
Cuerpo Nacional de Policía	35.824	7,8%		
			176.650	38,3%
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate				
Cuerpo de Bomberos	15.213	3,3%		
Medio Ambiente	2.498	0,5%		
A.A.V.V. Protección Civil	5.487	1,2%		
SASEMAR	759	0,2%		
Helicóptero G.E.S.	753	0,2%		
Embarcaciones G.E.S.	39	0,0%		
Coordinadores Insulares	0	0,0%		
Responsables G.E.S. y GES genérico	467	0,1%		
Técnico DGSE	184	0,0%		
Cruz Roja Mar	155	0,0%		
Cruz Roja Rescate	0	0,0%		
Recursos Cabildo Hierro	426	0,1%		
			25.981	5,6%
Otros				
Vehículo de Coordinación CECOES	37	0,0%		
DEMA	941	0,2%		
SAR	13	0,0%		
Recursos Judiciales	7	0,0%		
Autoridad Portuaria	426	0,1%		
Serv. Luz, Agua, Carreteras, Grúas	13.449	2,9%		
			14.873	3,2%
TOTAL			460.836	100%



Por otra parte, el total de solicitudes de ayuda recibidas en el 1-1-2 Canarias en 2009 hizo referencia a 524.982 incidentes, de los cuales un 48,9%, es decir 256.683, estuvieron relacionados con las asistencias sanitarias, un 2% más que el año anterior; seguidos de un 35,2%, es decir, 184.792 incidentes clasificados por seguridad ciudadana: los accidentes, tanto de tráfico como domésticos o de otro tipo, sumaron un 7,9% con un total de 41.332 servicios; los incidentes relacionados con el sector de extinción, salvamento y rescate ascendieron a 41.274, un 7,9% del total; y finalmente 901 incidentes estuvieron referidos a Salvamento Marítimo.



Tipos de incidentes

(Incluyendo Consulta Teledirigida y CON Movilización de Recursos)

MONOSECTORIALES			MULTISECTORIALES		
	Cantidad	%		Cantidad	%
Sanidad			Accidentes		
Enfermedad	246.434	46,9%	Trafico	22.558	4,3%
Transporte Interhospitalario	10.249	2,0%	Laboral	989	0,2%
			Otros	17.785	3,4%
	256.683	48,9%		41.332	7,9%
Seguridad Ciudadana			Salvamento Marítimo		
Problemas de Violencia	42.965	8,2%		901	0,2%
Prob. Vehículos/Trafico (No Accid.)	46.774	8,9%	Servicios Preventivos		
Alteración Orden Publico	20.091	3,8%		0	0,0%
Delitos Contra la Propiedad	17.724	3,4%			
Otros	57.238	10,9%			
	184.792	35,2%			
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate					
Incendios	8.704	1,7%			
Asistencia Técnica	32.570	6,2%			
	41.274	7,9%			
TOTAL	482.749	92,0%	TOTAL	42.233	8,0%
TOTAL INCIDENTES			Cantidad	%	
			524.982	100%	





Actividad por provincias

En cuanto a la distribución de los servicios por territorios, el porcentaje más elevado correspondió a la provincia de Las Palmas que aglutinó el 53,8% del total, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife esta cifra fue ligeramente inferior ya que se localizaron el 46,2 % de los incidentes atendidos en el Centro Coordinador.

Por islas, Gran Canaria y Tenerife fueron las que registraron un mayor número de servicios con 234.945 y 218.585 respectivamente. Además, los municipios en los que el 1-1-2 Canarias gestionó un mayor número de incidentes fueron Las Palmas de Gran Canaria con 119.114, en segundo lugar Santa Cruz de Tenerife con 58.835 y a continuación de San Cristóbal de La Laguna con 38.505 y Telde donde se dio respuesta a 27.500 servicios.

Distribución de incidentes por territorios

(Provincias, islas, municipios de >20.000 habitantes y/o capitales)

(Incluyendo Consulta Teledirigida y CON Movilización de Recursos)

Territorio	Sanidad	Ciudadana	Seguridad	Rescate	Ext. Incendios y Salvamento	Accidentes	TOTAL	
							Numero	%
Provincia Santa Cruz de Tenerife		102.442	96.741	23.052	20.554	242.789	46,2%	
Isla Tenerife		89.305	90.767	19.625	18.888	218.585	41,6%	
Santa Cruz de Tenerife		24.080	25.097	4.818	4.840			
La Laguna		14.972	16.880	3.126	3.527			
La Orotava		3.427	2.178	967	799			
Los Realejos		2.866	1.724	742	516			
Arona		8.336	10.101	1.456	1.995			
Puerto de La Cruz		8.285	4.788	581	1.023			
Icod de los Vinos		1.915	1.095	736	288			
Mar		4	63	316	2			
Isla La Palma		7.938	4.229	2.288	1.227	15.682	3,0%	
Santa Cruz de La Palma		1.594	842	380	232			
Mar		0	3	15	0			
Isla La Gomera		3.647	998	324	258	5.227	1,0%	
San Sebastián de la Gomera		1.120	598	96	92			
Mar		0	9	14	1			
Isla El Hierro		1.552	747	815	181	3.295	0,6%	
Valverde		933	340	365	94			
Mar		0	4	20	0			
Provincia Las Palmas		154.241	88.051	19.123	20.778	282.193	53,8%	
Isla Gran Canaria		134.598	69.406	14.725	16.216	234.945	44,8%	
Las Palmas de Gran Canaria		72.313	33.018	5.661	8.122			
Telde		15.279	8.324	1.969	1.928			
Santa Lucía		8.036	4.903	1.076	907			
San Bartolomé de Tirajana		8.685	8.165	1.490	1.534			
Aruca		5.077	2.386	741	585			
Ingenio		3.919	1.536	360	374			
Galdar		3.355	1.133	413	333			
Mar		3	16	126	2			
Isla Lanzarote		11.197	11.480	2.367	3.010	28.054	5,3%	
Arrecife		4.905	5.411	866	1.289			
Mar		1	7	60	0			
Isla Fuerteventura		8.446	7.165	2.031	1.552	19.194	3,7%	
Puerto del Rosario		2.675	3.007	1.067	646			
Mar		0	3	69	0			
TOTAL		256.683	184.792	42.175	41.332	524.982	100,0%	

Atenciones del centro coordinador en otros idiomas

El CECOES 1-1-2 atendió de enero a diciembre de 2009 un total de 8.435 solicitudes de ayuda procedentes de personas que no dominaban el español y precisaban que su atención telefónica se realizara en otro idioma, lo que supuso la respuesta de una media de 23 llamadas diarias.

La mayor parte de las atenciones telefónicas recibidas en idiomas distintos al castellano fueron atendidas en inglés, que ascendieron a 5.929, y a continuación las contestadas en alemán que sumaron 1.793. En último lugar se situaron las demandas de súbditos italianos, con 556 llamadas, y las de ciudadanos franceses, con 145.

El mayor porcentaje de este tipo de llamadas, el 46,25%, hizo referencia a incidentes relacionados con seguridad ciudadana, seguido de las referidas a asistencias sanitarias con un 22,92% y las que demandaban información que aglutinaron el 19,78%. En menor medida se contabilizaron las alertas relacionadas con accidentes, asistencias técnicas, incendios y salvamento marítimo.

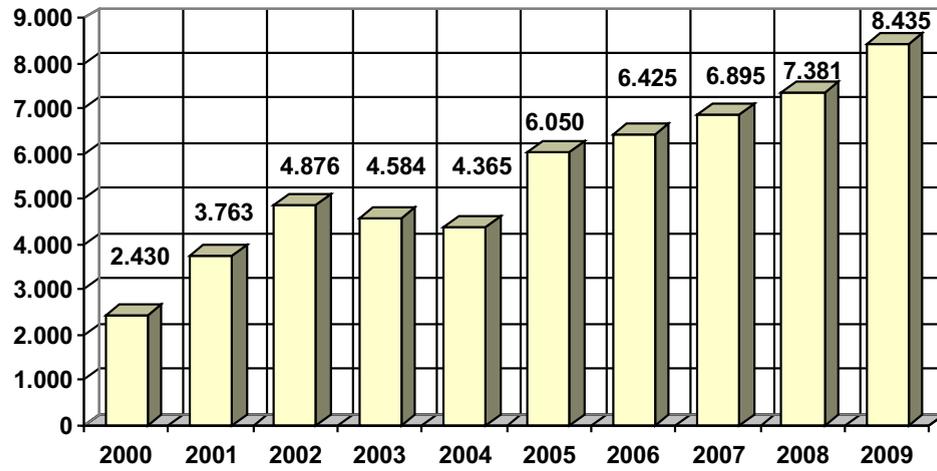
Desde el año 2000 hasta la actualidad el número de llamadas atendidas en el 1-1-2 Canarias ha experimentado un aumento constante. El incremento porcentual desde el inicio del servicio hasta el año 2009 ha sido de un 247%. El centro coordinador ha pasado de atender 2.430 llamadas en el año 2000 a 8.435 en el año 2009, lo que pone de manifiesto la utilidad de este servicio multilingüe gratuito que responde a las emergencias de todos aquellos que lo necesiten.

Llamadas en idiomas año 2009

	Las Palmas	S.C. Tenerife	Canarias	% Canarias
Inglés	2.411	3.518	5.929	70,29
Alemán	1.152	641	1.793	21,26
Francés	145	0	145	1,72
Italiano	16	540	556	6,59
Otros	0	12	12	0,14
	3.724	4.711	8.435	100.00



Evolución de las llamadas atendidas en idiomas



Preventivos y simulacros

El personal del centro coordinador participó en los dispositivos organizados para atender las posibles emergencias que se pudieran producir en los actos celebrados con motivo de las fiestas insulares de Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, Tenerife y El Hierro en honor a sus patronas.

En el caso de la Bajada de la Virgen de Los Reyes 2009, en El Hierro, las llamadas que se recibieron fueron gestionadas por el Centro Coordinador Insular de Emergencias y Seguridad de El Hierro (CECOI- El Hierro) para su atención y resolución.

En el CECOI de El Hierro el coordinador técnico se ocupó de gestionar el buen funcionamiento de este servicio insular y sirvió de nexo con el coordinador multisectorial de guardia presente en la sala operativa de la capital tinerfeña.

Además, dos gestores de recursos ejercieron de enlaces del CECOI en los puestos de mando avanzado que desplegaron la Dirección General de Seguridad y Emergencias de Gobierno de Canarias (DGSE) y el Cabildo Insular de El Hierro.

Por otra parte, en las fiestas insulares celebradas en Tenerife, Fuerteventura, Gran Canaria y Lanzarote, el CECOES desplazó personal de coordinación a los Puestos de Mando Avanzado (PMA) desplegados por el Gobierno de Canarias junto a los cuerpos policiales y otros servicios de emergencia.

En estas ocasiones desde el PMA un gestor de recursos del centro coordinador ejerció de enlace con la sala operativa correspondiente con la que intercambiaba información, a través del coordinador multisectorial de guardia, sobre las alertas que informaban al 1-1-2 Canarias de incidentes relacionados con las celebraciones de estas fiestas patronales.





Simulacros

El CECOES participó en uno de los simulacros más destacados del sector de las emergencias, el CANASAR 2009. El ejercicio consistió en simular la actuación ante el accidente sufrido por un avión comercial en el que viajan aproximadamente unas 35 personas y que, tras sufrir problemas técnicos, tuvo que realizar un aterrizaje de emergencia en la zona de San José de Los Llanos, en el municipio tinerfeño de El Tanque.

La alerta fue realizada al 1-1-2 Canarias por parte del Centro Coordinador del SAR y a partir de ese momento, la sala operativa de Santa Cruz de Tenerife activó y coordinó los recursos terrestres necesarios para intervenir en el accidente aéreo. A continuación, la DGSE tomó el mando, para lo cual desplazó el camión en el que se estableció el PMA del incidente.

Configuración organizativa y funcional

Con el fin de mejorar y conseguir mayores niveles de eficacia, GSC llevó a cabo durante este año una reestructuración organizativa y funcional de la empresa, a resultas de la cual, el CEOCES cuenta en la actualidad con tres nuevas unidades: la Unidad de equipos, sistemas y proyectos, la Unidad de seguridad y logística y la Unidad de coordinación y comunicación policial. Asimismo se creó la Unidad de apoyo a la dirección del CEOCES bajo cuya coordinación se encuentra el área de explotación estadística.

La Unidad de equipos, sistemas y proyectos se encarga de las áreas de electricidad, diseño gráfico, radiocomunicaciones y sistemas de seguridad, así como parte de los sistemas informáticos - mantenimiento y evolución de infraestructuras de la sala operativa- y de la telefonía fija de la empresa.

Por su parte, la Unidad de seguridad y logística se encarga de dar apoyo a la Dirección General de Seguridad y Emergencias en el desarrollo de sus competencias en materia de seguridad, especialmente en la planificación, desarrollo y gestión de las políticas y actuaciones en seguridad y emergencias y, por tanto, en el desarrollo e implantación de las líneas y estrategias de actuación del Plan de Seguridad Canario. Ello conlleva una diversidad de gestiones en diferentes planos como estudios, propuestas, asistencias técnicas y de gestión, logística y operativa, entre otros.

Por último, la Unidad de coordinación y comunicación policial divide su actuación en dos áreas:

Coordinación policial

Las acciones realizadas por la Unidad de Comunicación y Coordinación Policial durante 2009 se han centrado en el establecimiento de los criterios de comunicación de la Dirección General de Seguridad y Emergencias (DGSE), así como en la elaboración de los informes técnicos sobre la normativa de Policía Locales, de la relación de éstas entre sí y de las mismas con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y otros colectivos de emergencia.

Asimismo esta unidad ha mantenido reuniones con representantes de las distintas organizaciones profesionales con representación en el sector policial con el fin de establecer grupos de trabajo sobre la normativa reguladora de la actividad de seguridad. Además, la unidad participó en el grupo de estudio de la DGSE para concretar criterios sobre la necesidad de contar con distintos elementos tecnológicos para una mejor coordinación de las Policías Locales de Canarias.



Comunicación policial

Este apartado comprende la portavocía técnica de la DGSE con el objetivo de dar a conocer a la población, a través de los medios de comunicación, las medidas de autoprotección que los ciudadanos deben tomar en los momentos en los que un Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA) atraviesa nuestro Archipiélago.

Por otra parte, la unidad llevó a cabo la organización y presentación de diferentes actos, congresos y reuniones sectoriales como por ejemplo la celebración del Día de la Coordinación de las Policías Locales de Canarias y el evento realizado para la entrega de medallas a la Seguridad Pública de Canarias.

Asimismo esta unidad trabajó en la supervisión y coordinación de todos los contenidos de la publicación 'Seguridad Canaria', así como en aquellas publicaciones de seguridad y acciones de comunicación que dependen del centro directivo encargado de la coordinación de las Policías Locales de las Islas. Además colaboró en la supervisión de la imagen del 'Manual de Violencia de Género' destinado a los agentes policiales.

Por último, la actividad de la unidad estuvo dedicada a la elaboración, supervisión y coordinación de todas las acciones de comunicación de las Policías Locales del Archipiélago.



Visitas

Las salas operativas del 1-1-2 Canarias recibieron a lo largo del año 2009 un total de 39 visitas. De una manera didáctica, los profesionales del servicio ayudaron a formar a alrededor de 700 personas en los procedimientos y protocolos a seguir en caso de que se presente cualquier tipo de emergencia en nuestras Islas.

La mayor parte de estas visitas, 20 en la provincia de Las Palmas y 19 en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, estaban integradas por alumnado de Educación Primaria, Secundaria o Formación Profesional, así como por estudiantes y profesores de cursos universitarios y de distintos talleres de inserción laboral.



Al mismo tiempo hubo encuentros de carácter más profesional como la visita de una representación militar de altos cargos de la Unidad Militar de Emergencias (UME) y la de 18 militares de alto rango representantes del Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo (SAR) del Ejército de Aire de Argelia, Cabo Verde, Marruecos, Israel y Senegal, acompañados por oficiales del escuadrón español de este mismo servicio.

El encuentro de la UME sirvió para intercambiar impresiones sobre los servicios en los que esta Unidad puede ser requerida, como es el caso de los últimos incendios forestales registrados en el Archipiélago.



Visitas consulares

Representantes de los consulados de Alemania, Dinamarca e Inglaterra recibieron explicaciones sobre los procedimientos y protocolos a seguir según la tipología de la emergencia, así como la atención prestada por los médicos y enfermeros del Servicio de Urgencias Canario y la movilización de recursos que se lleva a cabo desde el centro.

Todas estas delegaciones pudieron comprobar los pormenores de la atención personalizada que ofrece el 1-1-2 Canarias a los ciudadanos de nacionalidad extranjera en el Archipiélago, a través de la atención que prestan los operadores en inglés, alemán, francés e italiano las 24 horas de todos los días del año.



Visita del cónsul británico en Canarias, Matthew James Vickers

Sala Operativa de Las Palmas de Gran Canaria

Fecha	Institución
09/01	Consulado Británico de Las Palmas de Gran Canaria: Matthew Vickers, cónsul, y Esther Martin, Vicecónsul
04/02	11 docentes del curso 'Actualización de técnicas de emergencias sanitarias' de formación profesional
13/02	4 integrantes de la Federación de Discapacitados Auditivos de la provincia de Las Palmas
19/02	11 alumnos del Ciclo Formativo Curso Auxiliar de Enfermería IES Isabel de España acompañados por su profesora
19/02	14 periodistas Marroquíes
17/04	24 alumnos del taller de empleo Comunica-TE
07/05	4 docentes del título propio de grado en Seguridad y Emergencias de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
12/05	23 alumnos de la asignatura de Primeros Auxilios del programa Peritia et Doctrina de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
21/05	5 agentes de la Brigada Local de Seguridad Ciudadana del Cuerpo Nacional de Policía de Telde
04/06	18 representantes del Servicio Aéreo de Rescate (SAR) de Cabo Verde, Israel, Argelia, Senegal y Marruecos
10/06	14 empleados de Carrefour de Vecindario
10/06	21 empleados de Carrefour de Hoya de la Playa y Las Arenas
11/06	15 empleados de Carrefour La Ballena
08/07	Tres mandos de nueva incorporación del Consorcio de Emergencias de Gran Canaria
24/07	31 niños participantes en las actividades de verano organizadas por la Oficina de Seguridad y Prevención del Ayuntamiento de Santa Lucía
22/09	12 integrantes de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil del municipio de Tinajo
02/11	12 alumnos de Formación Profesional
11/12	18 alumnos del Centro de Educación Secundaria Santa Catalina que cursan sus estudios en la rama científico-técnica sanitaria
22/12	2 Juezas en prácticas del Juzgado de las Palmas de Gran Canaria



Sala Operativa de Santa Cruz de Tenerife

Fecha	Institución
19/01	30 alumnos y 6 miembros del equipo directivo del taller de empleo 'Especialistas en emergencia y seguridad'
21/01	10 alumnos del Título propio de seguridad y emergencias de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
04/02	15 alumnos y un docente del curso de 'Socorrismo acuático' del Ayuntamiento de Arona
13/02	12 representantes del Grupo en Asistencia en Catástrofes del Colegio de Psicólogos de la provincia Santa Cruz de Tenerife
13/02	15 alumnos del curso 'Técnico de Transporte Sanitario' impartido por GSC.
17/02	Responsables, jefes de servicio y jefes de equipo de la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife
10/03	12 docentes del IES Los Gladiolos
13/03	35 nuevos efectivos del Consorcio de Bomberos de Tenerife
16/03	Cónsul de Inglaterra, Matthew James Vickers
20/04	Teniente coronel y siete altos mandos de la Unión Militar de Emergencias
17/04	Cónsul honorario y procónsul de Dinamarca
09/04	Jefe y oficial de la Policía Local de La Laguna junto a tres responsables de la Autoridad Portuaria de la provincia de Santa Cruz de Tenerife
07/05	16 alumnos del proyecto 'Aqua joven' de Cruz Roja
11/05	11 trabajadores de Salvamento Marítimo
27/05	Jefe de la Policía Local y Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de La Laguna junto a otros 3 agentes
17/06	36 escolares ganadores del concurso Aventura Segura y 6 profesores, junto al director de Radio ECCA, el director de Formación de Academia Canaria de Seguridad (ACS) y el responsable de Promoción Educativa
20/08	10 voluntarios de Protección civil del municipio de Candelaria
04/11	40 agentes en prácticas del Cuerpo Nacional de Policía
20/11	40 alumnos del curso 'Atención en emergencias' impartido por la Oficina de Voluntariado de Santa Cruz de Tenerife



Fue noticia

El 1-1-2 Canarias apuesta por la innovación tecnológica en el servicio

Durante el 2009 el CECOES apostó por la incorporación en el servicio de nuevas aplicaciones mediante la adquisición de plataforma tecnológica Platea 4D lo que permitirá perfeccionar su respuesta, tanto ante sucesos relacionados con fenómenos meteorológicos adversos como en incendios forestales e incidentes no rutinarios. El Platea 4D es una aplicación informática que permitirá monitorizar, evaluar y simular un escenario de riesgo, generando medidas preventivas para minimizar el riesgo de incidentes, además de generar protocolos de actuación de ayuda a la planificación y gestión de emergencias.

El entorno de la nueva plataforma tecnológica contempla una serie de módulos o proyectos que se desarrollaran de forma independiente y que se irán integrando paulatinamente.

Uno de de ellos, el globo de comunicaciones, fue puesto a prueba en verano en el municipio de Güímar, en Tenerife, y supuso el primer lanzamiento de un globo de estas características en España.

Esta nueva herramienta en estudio se integrará en un futuro a la recién estrenada plataforma tecnológica si se adapta eficazmente a las singularidades del “territorio canario”. Será utilizada para mejorar la gestión de las emergencias, ya que optimizará las radiocomunicaciones ante catástrofes naturales o emergencias a gran escala.



El globo cuenta con la tecnología necesaria para garantizar la cobertura de radiocomunicaciones en todo el Archipiélago, salvando el obstáculo que supone la orografía de nuestro territorio y evitando las zonas de sombra de las islas ante la intervención en una emergencia.

El dispositivo es similar a los que ya se utilizan en las predicciones meteorológicas y se está estudiando su funcionamiento con un repetidor TETRA, con el fin de dar cobertura a todo el territorio ante una caída masiva de las radiocomunicaciones terrestres como consecuencia de una gran catástrofe.

El centro coordinador galardonado con la medalla al Mérito de la Protección Civil

El CECOES 1-1-2 fue reconocido en mayo con la Medalla al Mérito de la Protección Civil, en su categoría de bronce con distintivo azul, por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior del Gobierno de España por el trabajo desarrollado ante la llegada de inmigrantes irregulares a las costas canarias.

Esta distinción valoró el trabajo que ha realizado el personal de las dos salas operativas de Canarias, activo las 24 horas de todos los días de año, cuando recibe una llamada que informa del avistamiento de una embarcación con inmigrantes irregulares abordo aproximándose a las costas del Archipiélago. En estas ocasiones el centro coordinador activa por tierra, mar y aire los recursos necesarios para atender la llegada de embarcaciones con inmigrantes irregulares abordo en todo el territorio regional y aguas circundantes.



División de Calidad y Formación

El año 2009 puede calificarse como el año de la consolidación de la División de Calidad y Formación dentro GSC, ya que el volumen de actividad exterior en cuanto a formación se ha mantenido con un leve incremento, mientras que en lo referente a la formación interna, más del 70% de los trabajadores y directivos de la empresa ha participado en algunos de los cursos impartidos.

En este sentido, los objetivos en materia de formación, planteados para el año 2009, requerían establecer unas líneas básicas de trabajo con las que incrementar los niveles de formación y el número de alumnos formados en el sector de las emergencias y la seguridad en Canarias, así como en materia de urgencias sanitarias, y además consolidar el Plan de formación interno para el personal de la empresa.

Por su parte, la Unidad de Calidad ha trabajado en la elaboración e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para GSC, basado en la Norma UNE-EN ISO 9000, adaptando la estructura existente a las modificaciones publicadas en 2008.

Asimismo ha trabajado en el análisis y estudio de la viabilidad de su implantación, de todo aquello que sean estándares de calidad específicos (y no genéricos) que, aplicados al tipo de actividad encomendada a GSC, contribuyan a mejorar la prestación de los distintos servicios que la empresa desempeña y, sumado a ello, participar en proyectos promovidos por el Gobierno de Canarias en materia de Gestión de la Calidad.



Unidad de Calidad

Por su propia naturaleza, la Unidad de Calidad de GSC centra su trabajo en el diseño, implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de la empresa, si bien participa y colabora en cualquier otro proyecto que contribuya a mejorar el nivel organizacional de la empresa, asegurando que cualquier actuación se realice siempre de acuerdo a los estándares de calidad propios, así como los establecidos por el Gobierno de Canarias.

En línea con este proyecto global de la Unidad de Calidad, durante el año 2009 esta unidad ha continuado trabajando en el desarrollo de distintas actividades comenzadas en ejercicios anteriores y en el estudio de diferentes proyectos. Entre ellos destacaron la Prestación de apoyo técnico al equipo de trabajo de elaboración y revisión de protocolos y procedimientos del CECOES 1-1-2, con el fin de que todos sean coherentes con los parámetros requeridos para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Igualmente la Unidad de Calidad centró su actividad en la difusión y seguimiento de las Cartas de Servicios del CECOES 1-1-2 y el Servicio de Urgencias Canario y se analizó la norma UNE EN ISO 9001:2008 y sus modificaciones para adaptar tanto el Sistema de Gestión de la Calidad ya desarrollado como la parte pendiente de desarrollar. Y, además, durante 2009 la unidad ha profundizado en el estudio de otros estándares, tanto internacionales como nacionales que, de forma específica, contribuyan a mejorar la prestación de los diferentes servicios que se ofrecen en GSC, así como ha prestado apoyo a la vigilancia del cumplimiento de los criterios establecidos por el Gobierno de Canarias en materia de Calidad e Imagen Corporativa.





Unidad de Formación

Esta unidad divide su trabajo en vertientes claramente diferenciadas: la actividad formativa interna y la actividad formativa externa a la empresa.

La formación externa se refiere a aquellos cursos que se han impartido a entidades u organizaciones ajenas a GSC, siendo también destinatarios todas aquellas personas interesadas en nuestra oferta formativa a través de cursos de matrícula abierta. Estos cursos contribuyen al cumplimiento de los objetivos principales de la división: el aumento del nivel de formación así como de la oferta formativa y del número de personas formadas en los sectores de las emergencias, la seguridad y las urgencias sanitarias.

En cuanto a la formación interna, ésta hace referencia a los cursos cuyos destinatarios son los propios trabajadores de GSC, con el objetivo de contribuir en la optimización de las capacidades del personal, tanto en su desarrollo profesional como personal.

La firma de diferentes convenios en materia de formación, ha favorecido los buenos resultados obtenidos en este apartado, lo que ha llevado también a la puesta en marcha de nuevos cursos:

- Actualización de técnicas de emergencia sanitaria
- Asistencia inicial al politraumatizado en primeros intervinientes
- Reciclaje en técnicas básicas de urgencia
- Orientación y navegación GPS
- Gestión de residuos sanitarios e higiene de manos
- Comunicación eficaz y calidad en atención al cliente

Formación externa

La División de Calidad y Formación de GSC impartió el pasado año 205 cursos a un total de 3.392 personas en todo el Archipiélago según los datos estadísticos obtenidos a final de año, datos que vienen a confirmar que este ha sido el año de la consolidación de la División dentro de GSC.

La puesta en marcha de nuevos cursos y el inicio de la formación para el personal del transporte sanitario no urgente, conforme a criterios estándares establecidos por GSC en los pliegos del concurso de Transporte de Ambulancias para la Comunidad Autónoma de Canarias han contribuido en la obtención de estas cifras.

El curso más destacado de cuantos se impartieron el año pasado fue el de Formación inicial en resucitación cardiopulmonar básica y utilización de desfibrilador semiautomático externo. La distribución cada vez mayor de los desfibriladores en lugares públicos, unido a su demostrada eficacia para el tratamiento inmediato de las paradas cardiorrespiratorias, ha supuesto un impulso importante a la impartición de estos cursos de los cuales 34 se realizaron en la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 22 en la provincia de Las Palmas.

Por provincias, los cursos impartidos fueron prácticamente a la par lo que se tradujo en más de 3.500 horas de clase impartidas.

A estas hay que añadir las colaboraciones realizadas desde la División de Calidad y Formación con el Servicio de Urgencias Canario (SUC) en actividades formativas como Charlas de enfermedades infecto-contagiosas para los técnicos de transporte sanitario; Taller de radiocomunicaciones para gestores de recursos y técnicos de transporte sanitario; Taller sobre el algoritmo de uso del desfibrilador semiautomático externo por el técnico de transporte sanitario del Servicio de Urgencias Canario y, por último, el Taller sobre el programa desfibrilador semiautomático externo para operadores de demanda.



Destinatarios de los cursos externos

Academia Canaria de Seguridad
Asociación de Bomberos voluntarios de Santiago del Teide
Aeromédica
Ayuntamiento de Adeje
Ayuntamiento de La Orotava
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Cadena Sheraton – Salobre Golf
Caja Insular de Ahorros de Gran Canaria
Centro penitenciario de Tenerife
Clínica San Roque
Colegio Oficial de Dentistas de Santa Cruz de Tenerife
Comunidad de propietarios Marazul del Sur
Consejería de Educación, Cultura, Deportes y Universidades Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa
Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
Contactel Telefónico
Dirección General de Seguridad y Emergencias
Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN)
Fundación Canaria para la Prevención e Investigación de las Drogodependencias (Funcapid)
Gerencia de Atención Primaria de Las Palmas
Grupo Femxa. Formación y Gestión
Instituto Canario de Administración Pública (ICAP)
Instituto Insular de Deportes del Cabildo de Gran Canaria
Instituto Social y Sociosanitario del Cabildo Insular de Gran Canaria
Invertia Soluciones
Cursos de matrícula abierta
Metropolitano de Tenerife, S.A.
Peña La Amistad
Pesquera de Diego, María del Carmen LC&F Consulting
Servicio Canario de Empleo
Tasisa
Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.
Transportes Interurbanos de Tenerife (Titsa)
Yara Aviación, S.L.



Tipología de cursos externos

Actualización de soporte vital avanzado	12
Actualización en técnicas de emergencias sanitarias	3
Atención inicial al politraumatizado en primeros intervinientes	1
Atención Inicial al Trauma (AIT)	9
Atención Inicial al Trauma Pediátrico (AITP)	1
Comunicación eficaz y calidad en la atención al cliente	1
Formación básica en identificación de situaciones hostiles y técnicas básicas de autoprotección	1
Formación continuada en resucitación cardiopulmonar básica y utilización de desfibrilador semiautomático externo (Reciclaje)	12
Formación inicial en resucitación cardiopulmonar básica y utilización de desfibrilador semiautomático externo	56
Gestión de residuos sanitarios e higiene de manos	1
Gestión de situaciones de crisis	3
Operadores de demanda	1
Orientación y navegación con sistema GPS	1
Oxigenoterapia y manejo de vía intermedia	20
Prevención drogodependencia y uso de psicofármacos en la conducción.	8
Primeros auxilios	5
Primeros auxilios sanitarios	3
Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar	5
Reanimación cardiopulmonar avanzada pediátrica y neonatal	5
Reciclaje en Técnicas básicas asistenciales de urgencia	2
Salvamento y socorrismo acuático	9
Soporte vital avanzado	22
Soporte vital avanzado metodología AHA	3
Soporte vital básico	6
Soporte básico instrumental	1
Técnicas básicas asistenciales de urgencia	3
Técnicas asistenciales de urgencia y utilización del desfibrilador semiautomático externo	6
Técnico en transporte sanitario	2
TOTAL CURSOS	205
TOTAL DE ALUMNOS FORMADOS: 3.392	



Asimismo la Unidad de Formación continuó con la colaboración con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para la impartición del título propio de grado de Titulado superior de Seguridad y emergencias, tanto garantizando el acceso del alumnado a las dependencias de GSC como a los vehículos sanitarios y el equipamiento preciso para el desarrollo de su formación. Y, además, se mantuvo la colaboración con la formación del profesorado para aquellos módulos profesionales con dificultades para su simulación en el centro docente.

Por último, la División de Calidad y Formación participó este año, al igual que el año pasado, en la reunión Anual de Responsables de Formación de Servicios de Urgencias y Emergencias Sanitarias, que se celebró en Granada, donde se comprometió a organizar la cuarta edición, en el año 2011 en nuestra Comunidad Autónoma.



Formación interna

Para GSC el papel estratégico que juega la formación como instrumento para el desarrollo de la empresa es fundamental, ya que el imparable avance y desarrollo tecnológico que caracterizan a la sociedad actual genera un cambio continuo y acelerado que afecta de manera directa y compleja a las organizaciones.

La elaboración de un Plan de formación interna es imprescindible y debe contar con un exhaustivo proceso de análisis y detección de necesidades. Dada la actual situación económica y los recortes presupuestarios aplicados este año, la División de Calidad y Formación ha desarrollado actividades formativas imprescindibles y genéricas con mínimos costes económicos.

Asimismo, esta división lleva años formando al personal de la empresa en aspectos y cuestiones técnicas de las herramientas habituales de trabajo, por lo que para este año, aprovechando las circunstancias del momento, optó por centrarse en programas formativos dirigidos a temas relacionados con el aspecto humano, las relaciones humanas, la motivación y el estrés, entre otros.

Todos los cursos de este Plan de formación, se han financiado a través de la Fundación para la Formación Continúa (Forcem), entidad encargada de impulsar y difundir la formación continua entre empresas y trabajadores, y de gestionar las ayudas a la misma, una modalidad según la cual las empresas planifican y gestionan cursos para sus trabajadores utilizando para su financiación la cuantía para formación que se asigna a cada empresa en función de su plantilla.

En cuanto a la evaluación de la calidad de la formación impartida, la valoración que los alumnos tanto externos como internos han hecho de la gestión de los cursos ha sido muy buena. En este tipo de evaluaciones, la puntuación más baja es la que hace referencia al grado de participación del personal de la empresa que, teniendo en cuenta las especificidades de algunos de los puestos de trabajo, como la turnicidad por ejemplo, podemos concluir que el incremento que se da año tras año en los niveles de participación de este colectivo hace que la formación interna pueda considerar totalmente consolidada.



Tipología de cursos internos	Cursos	Alumnos
Gestión del estrés	2	22
Técnicas de motivación	2	27
Comunicación interpersonal	2	30
Atención al ciudadano	2	36
Técnicas de selección	2	26
Elaboración de procedimientos	2	49
Formador de formadores	2	44
Gestión de recursos humanos	1	9
Relación interpersonal y comunicación no verbal	1	19
Total	16	262



Avd. Marítima, 10 - 4ª planta
38003 - Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 238 600 - Fax: 922 249 392

C/ José Franchy Roca, 1
35007 - Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 498 600 - Fax: 928 274 274

www.gscanarias.com



Gobierno de Canarias