Memoria de Actividad 2014

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

20 años de servicio.

GSC cierra este año celebrando 20 años al servicio de la población del Archipiélago, 20 años de vocación, de atención incondicional, en los que la tenacidad y el esfuerzo continuo de todos sus profesionales han sido los pilares fundamentales parar dar a todos los canarios una respuesta eficaz en seguridad y emergencias. Dos décadas que han supuesto un salto cualitativo en la atención prehospitalaria y que han situado a Canarias a la vanguardia de las urgencias y emergencias sanitarias.

En estos años el Servicio de Urgencias Canario, que nació como el 061, se ha convertido en referente del servicio sanitario extrahospitalario no sólo en la Comunidad Autónoma, sino también a nivel nacional y europeo. A lo largo de estos 20 años ha atendido a más de cuatro millones de personas. Para ello, ha sido necesario activar en más de 3.900.000 ocasiones sus recursos sanitarios, movilizando, ambulancias, vehículos de coordinación sanitaria y de intervención rápida, helicópteros y avión medicalizados, siempre buscando la mejor respuesta posible.

Igualmente significativas han sido las teleasistencias, más de dos millones, en las que los servicios han sido resueltos principalmente por los médicos coordinadores del SUC en contacto telefónico con los alertantes que, siguiendo sus indicaciones, han podido salvar incontables vidas.

En todo este trayecto, el Gobierno de Canarias ha tenido presente la labor que desarrolla GSC y ha mantenido la confianza en esta empresa pública. El apoyo de la Consejería de Sanidad y la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, de las que GSC depende orgánicamente, ha sido vital en la gestión de una empresa pública tan compleja como GSC que aglutina servicios vitales para la población del Archipiélago, como son el Servicio de Urgencias Canario (SUC) y el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2.

Durante el año, el 1-1-2 Canarias ha continuado dedicando gran parte de sus esfuerzos a reforzar su política formativa para incrementar los niveles de cultura de la emergencia y la autoprotección en la población, a través de actividades divulgativas en centros escolares y en las redes sociales, mientras ha dado respuesta a un total de 482.483 incidentes, un 2,5% más que en 2013.

Manteniendo como objetivo principal mejorar la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en nuestro sistema de emergencias, GSC continúa trabajando en las líneas maestras trazadas en los últimos años, ajustadas por la situación económica, que han conseguido dar a la empresa pública la estabilidad y viabilidad necesarias para continuar prestando este servicio a la población dentro de un marco de mejora continua.

Luis Rodríguez Neyra
Director Gerente

La Empresa	4
Consejo de Administración	5
Equipo directivo	5
Equipo humano	5
Organigrama	6
Dirección Gerencia	7
Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales	7
Unidad de Comunicación y Atención Personalizada	8
Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación	13
Unidad de Recursos Humanos	13
División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios	14
Unidad de Gestión Económica	14
Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios:	15
• Plan de Salud de Canarias	15
• Recaudación y facturación	15
• Gestión de servicios de colaboración y asistencia al órgano recaudatorio del Servicio Canario de Salud	15
• Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia	18
División del Servicio de Urgencias Canario	19
Transporte sanitario urgente	20
Transporte sanitario no urgente (TSNU)	23
Otras actividades: • Preventivos, simulacros y colaboraciones • Divulgación	25
Fue noticia	30
División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad	31
Actividad	31
Renovación de la infraestructura tecnológica	35
Sistema de alertas para el sector turístico	35
Cultura de la emergencia y de la autoprotección	35
Visitas	36
Fue noticia	37

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 a la Consejería de Economía, Hacienda 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 y un capital social de 4.868.181,00 euros, su objeto social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos sociales, es el siguiente:

- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos, actuando como entidad colaboradora de recaudación
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial
- Coordinación de todos los niveles asistenciales de la atención urgente
- Coordinación del transporte sanitario de urgencias de cualquier tipo.
- Formación en materia de atención y gestión a la urgencia y emergencia sanitaria, así como en educación para la salud.
- Concertar con instituciones públicas y privadas las actuaciones tendentes a la realización de los objetivos de la sociedad.

- Crear o participar en otras sociedades o instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores.

- Prestar servicios operativos y de formación en materia de seguridad pública para lo cual podrá gestionar centros y establecimientos de naturaleza pública o privada, así como contratar equipos humanos y materiales.

Equipo humano

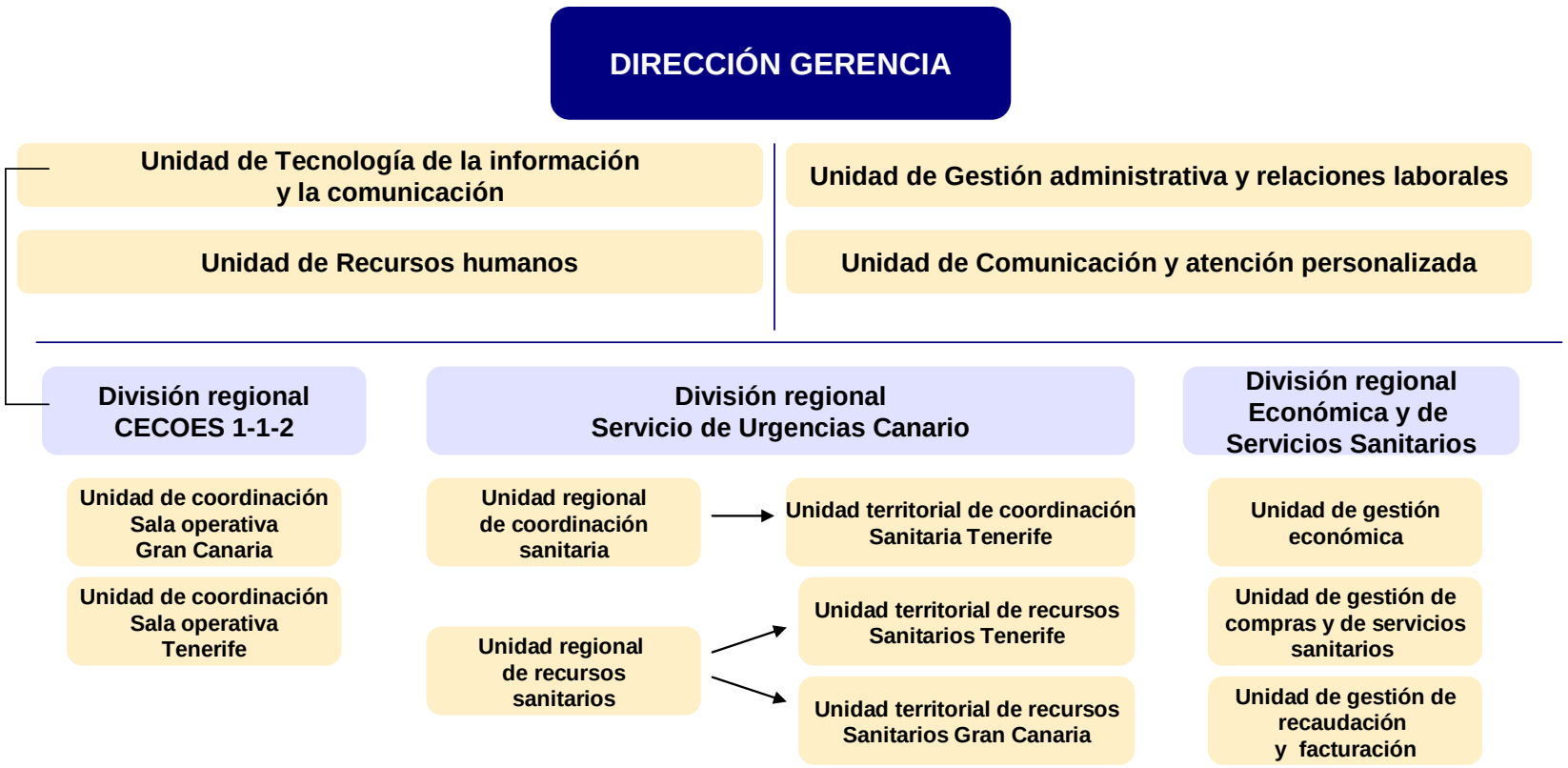
El equipo humano a 31 de diciembre de 2014, distribuido en cada una de las divisiones de la empresa, lo formaba un total de 258 personas, de los cuales aproximadamente un 48% son profesionales con titulación superior universitaria de licenciatura o diplomatura, un 18 % con titulaciones de formación profesional, un 26 % con titulación de bachiller y un 8% con EGB y ESO.

Categoría profesional	
Director Gerente	1
Director de División	3
Responsable de Unidad	13
Médico Coordinador	34
Coordinador Multisectorial	15
Médico Asistencial recursos aéreos	12
Enfermero Asistencial recursos aéreos	13
Técnicos	48
Gestores	91
Asistente de Dirección Gerencia	1
Administrativos	25
Otras categorías	2
Total	**258**

Consejo de Administración	
Excma. Sra. Dña. Brígida Mendoza Betancort	Presidente
Consejera de Sanidad	
Excmo. Sr. D. Javier González Ortiz	Vicepresidente
Consejero de Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Francisco Pérez Ojeda.	Vocal
Secretario general técnico Consejería de Sanidad	
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Vocal
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Cristina de León Marrero	Vocal
Secretaria general técnica Consejería Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Manuel Santana Pérez	Vocal
Director general de Seguridad y Emergencias	
Ilmo. Sr. D. Joaquín Mario Morales Romero	Vocal
Director general de Recursos Económicos del Servicio Canario de Salud	
Ilma. Sra. Dña. María Dolores Alonso Álamo	Vocal
Secretaria general del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Carolina Darias San Sebastián	Vocal
Sr. D. Luis Rodríguez Neyra	Secretario No Administrador
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Consejera Delegada
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Dña. Otilia Olascoaga Hernández	Letrada Asesora

Equipo directivo
D. Luis Rodríguez Neyra
Director gerente
D. Luis Santacreu Ríos
Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2
D. Alfredo Iglesias López
Director de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios
D. Luis Cabrera Peña
Director del Servicio de Urgencias Canario (SUC)

ORGANIGRAMA



Dirección Gerencia

En líneas generales y sin perjuicio de las actividades propias de control y dirección de la sociedad, los cometidos de esta Dirección son los siguientes:

- Suscripción, control, seguimiento y verificación del cumplimiento de convenios y acuerdos suscritos con la Administración
- Control, seguimiento y comprobación del cumplimiento de objetivos asignados a las diferentes divisiones y unidades de la empresa
- Control, seguimiento y aseguramiento del cumplimiento de las directrices emanadas de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad y por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias

La Dirección Gerencia de GSC tiene adscritas cuatro Unidades que se encargan de dar soporte en sus respectivos ámbitos de actuación, a todas las Divisiones integrantes de GSC.

Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales

La Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa así como las relaciones laborales entre ésta y su representación social, llevando a cabo, de modo genérico, y entre otras, las siguientes actividades:

- Asesoramiento jurídico
- Control de los expedientes judiciales
- Gestión y control de los procedimientos de contratación
- Gestión y control de coberturas -tanto de los recursos humanos y materiales de GSC, como la actividad que realiza- a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.
- Asesoramiento y gestión de las relaciones laborales existentes entre la empresa y la representación social de la misma.

Dichas actuaciones se encuentran atribuidas al personal asignado a esta Unidad, cuyas funciones en mayor detalle, se describen a continuación:

- 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, 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, así como la elaboración de los informes jurídicos precisos para dar soporte técnico a las decisiones a adoptar por la Dirección Gerencia, y la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades públicas y privadas, etc. Finalmente, se asiste, en representación de la empresa, a los requerimientos de reunión que sean realizados a ésta por parte de determinados ámbitos de la Administración –Inspección de Trabajo, Inspección de Servicios, etc. y del Juzgado.

- Dentro de la labor del personal adscrito a la Unidad, se encuentra la de ejercer las acciones de interlocución con el Despacho de Abogados externo contratado para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil.

- 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 (carácter mensual) o con la Administración Tributaria (carácter anual) tiene cada uno de los 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC.

  Entre las funciones de esta Unidad se encuentra la gestión 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.

- En lo referente a la Gestión de Relaciones Laborales, esta Unidad lleva a cabo la recepción de los escritos y demandas solicitadas por el Comité de Empresa, analizando las cuestiones planteadas y redactando la adecuada respuesta a los mismos. Asimismo, se encarga de las gestiones ante la Inspección de Trabajo de cuantas controversias surjan entre esta entidad y dicha institución con motivo de las relaciones laborales entre aquélla y sus trabajadores, asesorando sobre cada cuestión que surja y tramitando cuanta documentación se derive a este respecto.

Unidad de Comunicación y Atención personalizada

La empresa pública GSC tiene integrada en la Dirección Gerencia la gestión de la comunicación externa e interna de la empresa, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

❖ Unidad de Comunicación

Los técnicos de Comunicación e Imagen se encargan de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas; la gestión y difusión de contenidos a través de las páginas Web

de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno, redes sociales (twitter del 1-1-2 y canales de YouTube de 1-1-2 y SUC) y su seguimiento 24 horas; la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas así como a centros educativos con charlas formativas de primeros auxilios, RCP y autoprotección; y de la organización y coordinación de la actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio, CECOES 1-1-2 y Servicio de Urgencias Canario (SUC) como acciones principales relacionadas con la comunicación externa de GSC.

Dentro de la comunicación interna, se encuadra 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.

La atención telefónica a medios de comunicación incluye más de 40 crónicas diarias en directo, en radio y TV, en los informativos locales y regionales.

Gestión de la información en INR

Durante 2014 la Unidad de Comunicación ha llevado a cabo la gestión informativa de los siguientes INR:

- *Accidente de guagua turística en Ingenio (10 de marzo)*
- *Accidente de guagua turística en Fataga (22 de marzo)*
- *Alerta por FMA (18 de noviembre)*
- *Alerta máxima por FMA (28 de noviembre)*

La gestión de la comunicación durante un INR se rige por las directrices emanadas de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y sigue un sistema de trabajo ya establecido que implica sumar a la actividad normal y diaria la información generada por el propio INR.

En estos casos los medios de comunicación demandan al mismo tiempo información del INR pero también continúan elaborando información de sucesos, reportajes que han solicitado o noticias que se han generado desde la Unidad.

La comunicación en un INR implica además de la actividad normal de la Unidad lo siguiente:

- redacción y envío de convocatorias y notas de prensa
- organización de ruedas de prensa
- actualización de información objeto de la rueda de prensa
- redacción y envío de consejos a la población
- redacción y envío de avisos y comunicados urgentes
- edición y envío de fotografías, audios, vídeos y animaciones
- monitorización y seguimiento de las redes sociales 24 horas
- gestión y envío de información útil para la población a través de Twitter
- envío de videos a través del canal de youtube del 1-1-2 Canarias
- portavocía de incidentes y recomendaciones a la población
- actualización de páginas webs
- redacción de informes y cualquier otra actividad que solicite la Dirección General de Seguridad y Emergencias

Por otra parte, ante un INR, los destinatarios de la información que gestiona la Unidad no son sólo los medios de comunicación, a éstos se suman la población a través de las redes sociales, el 012 (para quien la Unidad elabora los comunicados que deben transmitir a los ciudadanos), consulados en su caso, medios de comunicación internacionales, así como gabinetes y autoridades del Gobierno que solicita en cada caso la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Actividad Unidad de Comunicación 2014	
Boletines internos mensuales	12
Memoria anual de actividad	1
Gestión de visitas al centro	40 677 visitantes
Gestión y realización de visitas a centros educativos (IES) - Charla formativa sobre el buen uso del 1-1-2 y cultura preventiva	12 centros 985 alumnos
Gestión y realización de visitas a centro educativos (IES) - Charla formativa del SUC: Reanimación Cardiopulmonar Básica (RCP)	4 centros 280 alumnos
Gestión y realización de visitas a centros educativos (CEIP) - Charla formativa del SUC sobre primeros auxilios	38 centros 2.431 alumnos
Cobertura informativa en jornadas, ferias, preventivos y simulacros y en algunos casos organización y participación del SUC o CECOES	29
Organización y cobertura informativa de eventos: • Día Europeo del 1-1-2 • II Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias • 20 Aniversario SUC - Concurso de dibujo - Acto Institucional - Jornadas Técnicas "20 años y nuevos retos" - Feria "El SUC responde" - Nueva página web - Canal YouTube	
Microespacios mensuales con consejos de primeros auxilios del SUC difundidos en red de emisoras de radio	12
Gestión de reportajes, entrevistas y monográficos: SUC Total de temas tratados: 52 Total de impactos: 74 (*Incluye Espacios El SUC responde en varias emisoras de radio*) CECOES Total de temas tratados: 40 Total de impactos: 69 (*Incluye Espacios de autoprotección en varias emisoras de radio*)	92 temas 143 impactos
Notas de prensa de incidentes: - Total desde el inicio del servicio: 8.627 notas	924 notas 4.340 impactos sólo en prensa escrita no digital
Notas de prensa: acciones del SUC, 1-1-2 y GSC	107 notas 515 impactos
Crónicas en TV y radio diarias (pactadas previamente con horario de conexión fijo)	43 diarias
Atención telefónica a medios de comunicación	Sobre 130 llamadas/día
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA - Accidente guagua turística en Ingenio (10/03/2014) - Accidente guagua turística en Fataga (22/03/2014) - FMA Noviembre (18/11/2014) - FMA Alerta máxima (28/11/2014)	4

Actividad Unidad de Comunicación 2014	
Actualización de contenidos páginas web: - Portal de noticias del Gobierno de Canarias: inclusión de notas de prensa - GSC: gestión y elaboración de contenidos - 1-1-2: gestión y elaboración de contenidos - SUC: gestión y elaboración de contenidos: recientemente actualizada y puesta en marcha con motivo del 20 Aniversario del SUC - Proyecto PLESCAMAC (SUC): elaboración de contenidos	Diario
Redes sociales: seguimiento 24 horas - Perfil en Twitter @112canarias - Canal Youtube 112canarias - Canal Youtube SUC (nueva incorporación)	Seguidores: 74.142 Tweets emitidos: 3.078 Suscriptores: 105 Reproducciones:20.373
Campañas informativas en redes sociales: - Uso de la APP FRESS - XV Aniversario 1-1-2: concienciación sobre el uso del 1-1-2 - Campaña riesgo 0 Semana Santa - Campaña Riesgo 0 por calor - Campaña Riesgo 0 Playas - Campaña Riesgo 0 Noche de San Juan - Campaña Riesgo 0 Peregrinaciones: V. Candelaria y V. del Pino - Campaña Riesgo 0 Espectáculos públicos Navidad	8

Redes sociales: Twitter y Youtube

Los nuevos canales de información del 1-1-2 Canarias, puestos en marcha por la Unidad de Comunicación el 30 de mayo de 2012, Twitter y canal Youtube, continúan al alza y siguen suponiendo un salto cualitativo y cuantitativo en la actividad del departamento, lo que permite llevar la información del Centro Coordinador y del Servicio de Urgencias Canario no sólo a los medios de comunicación, sino también a la población, todos los días del año y con un seguimiento de 24 horas. El canal Youtube cerró el año con 20.373 reproducciones y 105 suscriptores, esto es, en los dos últimos años ha incrementado sus reproducciones en un 12'6% y sus suscriptores en un 356'5%.

El perfil de Twitter @112canarias es, en número de seguidores, la cuenta más seguida dentro de la red del Gobierno y cerró 2014, por segundo año consecutivo, siendo el perfil más seguido entre los servicios de emergencias oficiales en todo el territorio nacional. Este perfil además ha recibido en el mes de noviembre el **Premio Nacional "Héroe Digital"** en la categoría de Redes Sociales en reconocimiento a su labor informativa y a su contribución en la divulgación de la seguridad y la cultura de la autoprotección en la población.

Al cierre de 2014, un total de 74.142 usuarios seguían este perfil, unos 30.000 seguidores más que el año anterior.

De los 3.078 tuits emitidos en 2014:

- El 91% fue retuiteado, obteniendo así un total de 34.187 retuits.

- El 88% fue marcado como favorito en alguna ocasión, alcanzado un total de 14.323 favoritos.

- El 29% de los tuits incluyó enlaces a web para ampliar información.

- El 17% correspondió a respuestas dadas a preguntas de sus seguidores.

- El 7'3% correspondió a los retuits que se hizo de información de otros perfiles oficiales.

- El 7'3% incluyó imágenes (fotos y vídeos) relacionadas en la mayoría de los casos con incidentes coordinados por el CECOES 1-1-2 en los que intervinieron tanto el personal como los recursos del SUC, GES, bomberos y policía, y otras con las visitas que diversas instituciones realizaron al 1-1-2 el pasado año.

- El 5'1% fueron tuits en inglés y en alemán correspondientes a las declaraciones de alerta por FMA y las recomendaciones a la población en los que se ha podido comprobar que estos tuits son retuiteados por hoteles o perfiles relacionados con el turismo.

❖ Unidad de Atención personalizada

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

El total de expedientes resueltos en Canarias en 2014 ascendió a 1.233, un 4,31% más con respecto a los tramitados en 2013.

En el estudio por territorios, en Las Palmas se recibió un total de 515 solicitudes, con lo que ha mantenido prácticamente el mismo volumen de expedientes. Del total de solicitudes 148 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente, lo que supone un 64'4% más con respecto a 2013. Se elaboraron 278 certificados, fundamentalmente de servicios llevados a cabo por el SUC, un 18'7 %menos que en 2013. Y en cuanto a las solicitudes clasificadas como otras informaciones, que consisten en la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones ya sean de seguridad o sanitarias, fueron 89, diez más que en 2013.

En Santa Cruz de Tenerife se tramitaron un total de 718 solicitudes, esto es, un 7% más que en 2013. Del total de estas solicitudes, 213 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente. Las reclamaciones del SUC se han incrementado en un 27'8%. Se realizaron 374 certificados de asistencia, en su mayoría del SUC, lo que ha supuesto un incremento del 21'8% con respecto a 2013. Y, por último, se tramitaron 131 solicitudes de otras informaciones relativas a la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones, en su mayoría de servicios relacionados con el 1-1-2, casi un centenar, y que han descendido con respecto a 2013.

Las reclamaciones de tipo sanitario continúan siendo más numerosas en la provincia de S/C de Tenerife, 212 en Tenerife frente a 148 en Las Palmas. El mayor número de expedientes tramitados lo aglutinan los certificados de asistencia del SUC, recibidos este año en mayor medida en Tenerife. En cuanto a los certificados de llamada del 1-1-2, Tenerife continúa recibiendo mayor número de expedientes y en cuanto a la gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones, la mayor parte se han resuelto también en la provincia occidental, que doblan prácticamente a los tramitados en Las Palmas.

	Islas orientales	**Islas occidentales**	**TOTAL CANARIAS 2014**
Reclamaciones SUC	34	78	112
Reclamaciones TNU	114	134	248
Reclamaciones 1-1-2	0	1	1
Total Reclamaciones	**148**	**213**	**361**
Certificados SUC	257	338	595
Certificados TNU	2	5	7
Certificados 1-1-2	19	31	50
Total Certificados	**278**	**374**	**652**
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones SUC	32	32	64
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones 1-1-2	57	97	154
Gestión de otras informaciones para TNU	0	1	2
Total OI	**89**	**131**	**220**
TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS	**515**	**718**	**1.233**

Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

La Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación lleva a cabo entre sus funciones el Desarrollo informático, Soporte a sistemas informáticos (a excepción de los exclusivos de las Salas Operativas), Gestión técnico-administrativa de telefonía, 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 y otras propias de Servicios generales.

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. En este apartado cabe destacar el desarrollo interno con medios propios del aplicativo de gestión del servicio de Transporte no Urgente.

Al margen de la innovación sobre la tecnología existente, la principal actividad de la Unidad, se ha basado 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. Durante el año 2014 se ha centrado la mayor parte del trabajo técnico del segundo semestre en el traslado de la sede de GSC de TFE desde su antigua ubicación en el CS de Tíncer hacia las nuevas instalaciones habilitadas en el CEPLAM.

En este sentido, se ha tratado de garantizar con este traslado el refuerzo de la infraestructura tecnológica, consolidando los servicios de la MTSNU de Tenerife y los administrativos en un único Centro de Proceso de Datos (CPD) con todos los requisitos para garantizar la estabilidad y continuidad de los servicios, incluyendo por tanto un adecuado sistema de refrigeración, detección y extinción de incendios así como una infraestructura eléctrica sólida y eficiente.

Al margen de esto y del soporte habitual a las incidencias del día a día, se han realizado otras actuaciones específicas de las áreas de CECOES 1-1-2, SUC y MTSNU.

Paralelamente, se ha adquirido una nueva plataforma de seguridad perimetral cuyo despliegue está previsto para el primer trimestre de 2015. Asimismo se ha impartido formación especializada sobre la misma por parte del fabricante de la solución.

Unidad de Recursos Humanos

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

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.

Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- 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: se ocupa del estudio de las condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como del seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera. Del mismo modo se encarga de la gestión óptima de la tesorería.
- Área presupuestaria: elabora el informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de coste y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

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

PLAN DE SALUD DE CANARIAS

En el ámbito de la planificación, coordinación, promoción y protección de la salud y de la prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud, las actividades desarrolladas, en 2013, se resumen en las siguientes:

- Apoyo técnico cualificado en materias relacionadas con la farmacovigilancia, al objeto de establecer un plan de acción, mediante la creación de un grupo de profesionales altamente cualificados que garanticen el cumplimiento de las condiciones preventivas de los fármacos, así como el análisis posterior de los efectos secundarios de los mismos.

- Asesoramiento y apoyo técnico al proyecto del Plan de Salud de Canarias a través de la realización, ejecución y prestación de los servicios de apoyo técnico cualificado en materia de comunicación en el ámbito del Plan de Salud de Canarias.

- Organización de una acción de formación con la metodología del sistema ECCA (material impreso, clase radiofónica y reunión de grupo), con servicios complementarios y de apoyo a través de internet, para la captación de los profesionales, vocales de Consejos de Salud participantes y de las organizaciones e instituciones que representan, en la formulación, gestión y seguimiento del III Plan de Salud de Canarias en los ámbitos territoriales e institucionales, o de servicios, correspondientes.

RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN

Las principales funciones realizadas en este ámbito fueron:

- Notificación de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 30/1992.

- Notificación de Facturas asistenciales de las diferentes Unidades de Facturación de los Hospitales y Gerencias de Atención Primaria de la Comunidad Autónoma Canaria, en vía ordinaria, conforme a la Ley 30/1992 y 58/2003 General Tributaria.

- Gestionar el cobro en vía ordinaria, excepto la recaudación, la cual corresponde directamente a la Tesorería del Servicio Canario de la Salud, de las facturas emitidas, tanto del transporte sanitario así como de las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.

- Emisión y control de cobros de las facturas emitidas derivadas de la prestación de servicios realizadas por la empresa.

Para el desarrollo de las actividades descritas esta Unidad gestiona diferentes aplicativos informáticos. Por una parte, aplicativos propios de GSC, dirigidos a la captación de datos asistenciales por prestación de servicios de Transporte Sanitario, conocido como Hipatia, así como aplicativos externos, los cuales, sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria) y Taro o SAP (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del Transporte Sanitario.

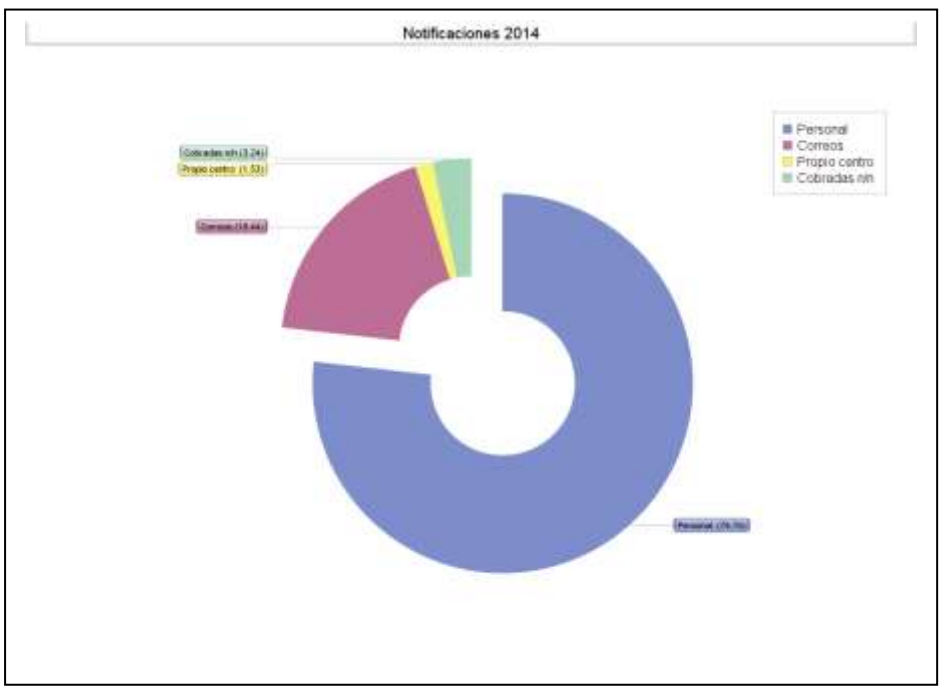
GESTIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA AL ÓRGANO RECAUDATORIO DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD EN RELACIÓN A LAS ASISTENCIAS HOSPITALARIAS, ATENCIÓN PRIMARIA Y TRANSPORTE SANITARIO

- **Notificaciones**

La encomienda actual, en materia de prestación de servicios de colaboración con el órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud, otorga a esta empresa la actuación en materia de notificación de todas las liquidaciones realizadas en vía voluntarias por los diferentes centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad.

Durante 2014, el mayor volumen de actividad lo concentraron las notificaciones personales, es decir, aquellas que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con 29.635.231,26 euros, y una representación en términos porcentuales del 76,79%. Además, las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos, ascendieron a 7.114.489,48 euros con una representación porcentual del 18,44%. A este respecto, hay que señalar que estas dos tipologías de notificaciones representan, para la gestión de la Unidad de Facturación y Recaudación, mayor relevancia en cuanto a su control y seguimiento, ya que dan origen a la facturación interna de la empresa, en base a la encomienda de gestión en vigor.

De la misma forma, y con menor incidencia, destacan las notificaciones en propio centro con un importe de 589.807,05 euros y una representatividad del 1,53%, a la vez que un importe de 1.251.723,70 euros de facturas cobradas y no notificadas, con un porcentaje representativo del 3,24%, siendo esta última, facturas que han sido notificadas, pero que no tenemos constancia de dicha notificación, pero al estar cobradas, entenderemos siempre que están notificadas.



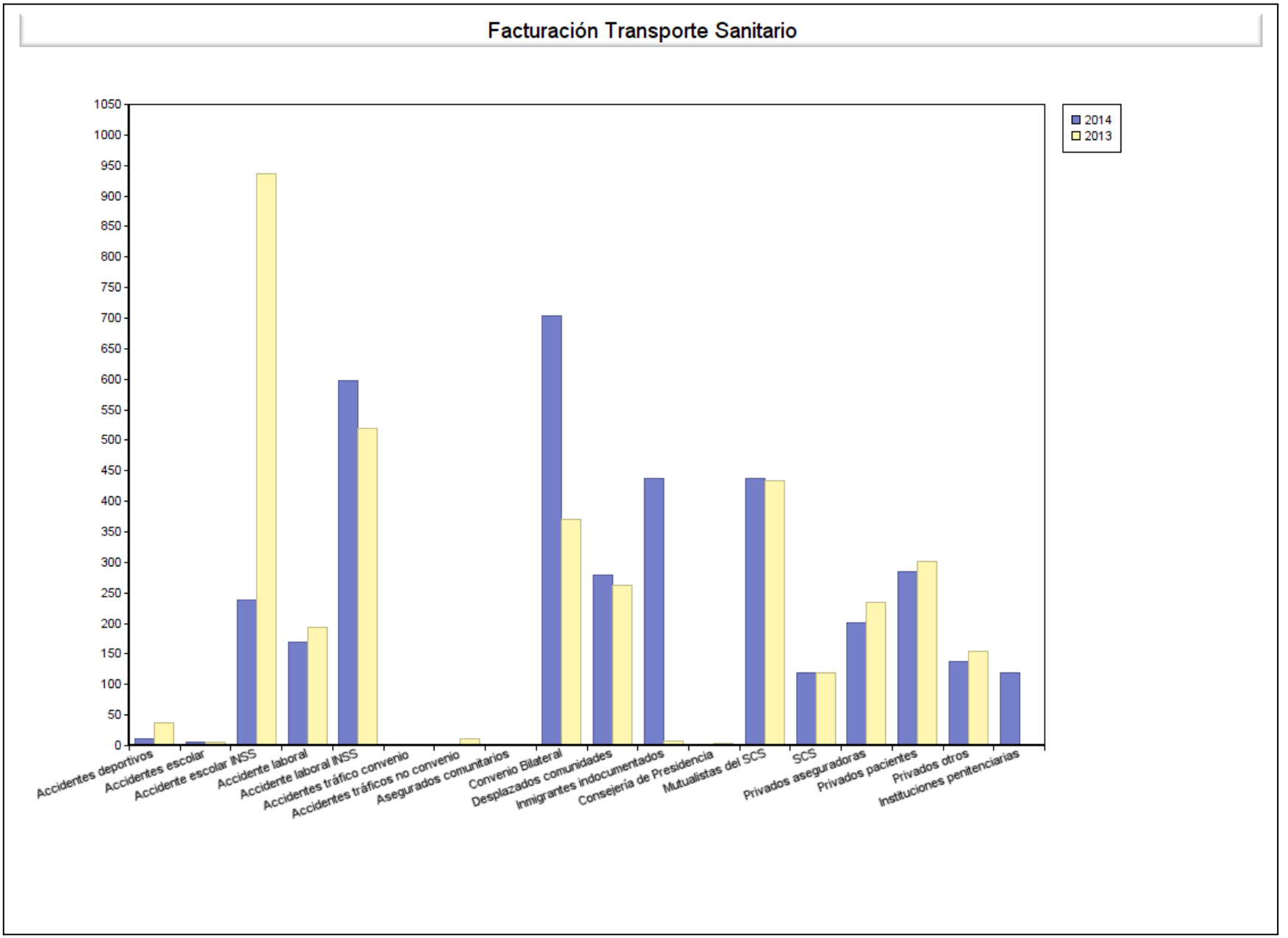
El tiempo medio de notificación, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de salida para la entrega en Correos, ha sido de siete días.

De igual forma, los importes reflejados en el cuadro anterior vienen determinado, en números de documentos notificados, por el número total de facturas remitidas al sujeto pasivo obligado al pago, exceptuando en este supuesto las facturas emitidas en conceptos de Accidentes de Tráficos, las cuales, vienen siendo notificado de forma electrónica automatizada a través del sistema CAS/Tirea (Convenio Asistencia Sanitaria para Accidente de Tráficos), al cual nuestra Comunidad Autónoma está adherido a través del Convenio de Emergencias Nacional entre las diferentes Comunidades, compañías aseguradoras, UNESPAS y el Consorcio de Compensación de Seguros.

- **Facturación Transporte Sanitario**

A través de la facturación del transporte sanitario, desde la empresa pública GSC se intenta realizar la captación y liquidación, para su posterior emisión del documento liquidativo o factura, de aquellas asistencias susceptibles de ser facturadas conforme a lo establecido en el Art. 16 y 83 de la Ley 14/1986 de 25 de abril General de Sanidad, y de esta forma ajustarnos a lo establecido en la encomienda en vigor.

De lo facturado en el ejercicio 2014, se observa un incremento del 6,60% respecto al ejercicio 2013, siendo en términos absolutos la diferencia de 289.494,84 euros.


Facturación Transporte Sanitario
2014
2013
1050
1000
950
900
850
800
750
700
650
600
550
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Accidentes deportivos
Accidentes escolar
Accidente escolar INSS
Accidente laboral
Accidente laboral INSS
Accidentes tráfico convenio
Accidentes tráficos no convenio
Asegurados comunitarios
Convenio Bilateral
Desplazados comunidades
Inmigrantes indocumentados
Consejería de Presidencia
Mutualistas del SCS
SCS
Privados aseguradoras
Privados pacientes
Privados otros
Instituciones penitenciarias

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

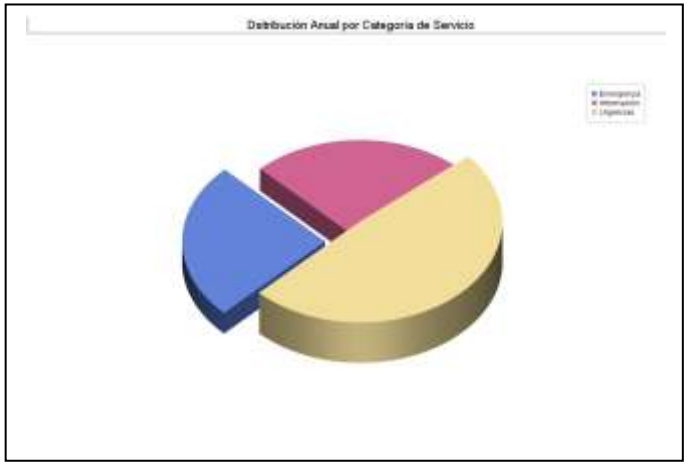
A raíz del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad, la organización y control del servicio telefónico se ha dotado de los recursos, tanto humanos como materiales, necesarios para dar respuesta a la población en materia de atención a la mujer víctima del maltrato, violación, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato.

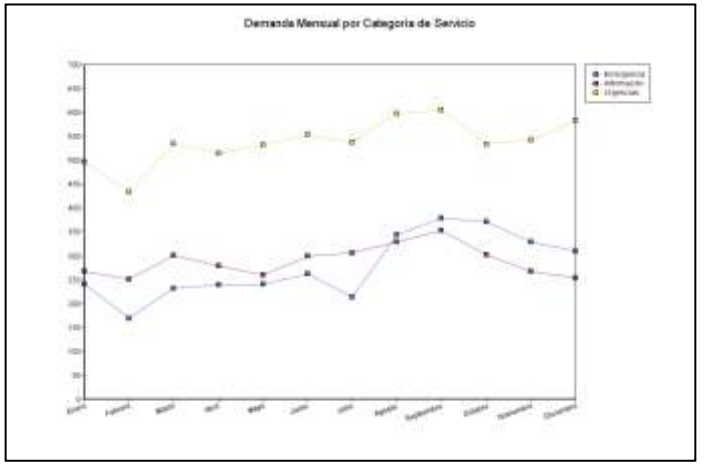
Durante el desarrollo del ejercicio 2014, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 13.264 asistencias, lo cual supone una media diaria de 36 llamadas.

En cuanto a tipología asistencial, se observa como el volumen de llamadas destaca en las urgencias, duplicando prácticamente a las dos restantes.

Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una "situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona", y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas.

Los siguientes gráficos, nos muestran la evolución de la demanda en el ejercicio 2014, en sus tres modalidades asistenciales, así como el reparto en términos porcentuales.





División del Servicio de Urgencias Canario

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es un servicio público en alerta las 24 horas del día durante todo el año, que permite movilizar de forma rápida y eficaz los recursos necesarios para atender todas las urgencias sanitarias extrahospitalarias que se produzcan en cualquier punto del Archipiélago.

Puesto en marcha por el Gobierno de Canarias el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre Urgencias Sanitarias 061 nació un centro coordinador y 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 tanto terrestre como aérea.

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) para integrarse en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES)1-1-2.

Además, 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.

Pero además de esta actividad, durante 2014, el SUC llevó a cabo otros servicios recogidos en su cartera como fueron la consultoría médica, transporte entre centros sanitarios (Transporte secundario y Transporte Sanitario Urgente), teleasistencia, cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos, visita a domicilio (sólo en Las Palmas de Gran Canaria), realización de simulacros, divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos científicos, jornadas formativas, etc.

Transporte Sanitario Urgente

El SUC atendió durante el año 2014 a un total de 267.845 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, lo que supone haber gestionado una media de 793 demandas diarias solicitando ayuda, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios, con un total de 289.612 anuales.

A lo largo de este período el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 289.612 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 76,6% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto, un 23,4%, se resolvió mediante consultoría, 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.

Para la resolución de estos incidentes fue necesaria la intervención de 234.567 recursos, cifra que incluyó la movilización de ambulancias de Soporte Vital Avanzado, Sanitarizado y Básico, Vehículos de Intervención Rápida, Vehículos de Asistencia Médica (solo en Gran Canaria), así como el avión y los dos helicópteros medicalizados. Muchos de estos servicios fueron apoyados por la teleasistencia de los médicos coordinadores.

El 81% de las activaciones correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido por un 6,8% 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 7,3% también de las ambulancias sanitarizadas, que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente. Por su parte, los helicópteros medicalizados fueron activados en 147 ocasiones para emergencias sanitarias y en 672 ocasiones para transportes secundarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 706 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

El destino de los pacientes fueron los hospitales públicos a los que se trasladaron en el 55,9% de los casos, seguidos por los centros de Atención Primaria en el 21,4% de los casos; también se trasladaron a otros centros sanitarios en un 10,6% y en un 12,1% de las ocasiones fueron dados de alta en el lugar tras recibir la correspondiente

	SIN Movilización de Recursos	Infosalud	**13.588**	**4,7%**
Demandas	**67.664**			
Sanitarias	**23,4%**	Consulta Médica	**54.076**	**18,7%**
289.612	**CON** Movilización de Recursos	Emergencias Sanitarias	**105.352**	
	221.948	Urgencias Sanitarias	**76.270**	
793/Día	**76,6%**	Transporte Sanitario Urgente	**23.303**	
		Transporte Interhospitalario	**10.251**	
		Visita Domiciliaria	**6.772**	

asistencia sanitaria de manos del personal del SUC.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos, un 82,5% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente por casos de enfermedad común y en un 8,8% estuvieron referidos a accidentes de tráfico y 0,3% accidentes de trabajo y un 8,4 % otro tipo de accidentes.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 57% de los servicios, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 43%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron marzo con 26.821 demandas y enero con 26.412 y los de menor actividad junio, con 22.545 y mayo con 23.046 demandas sanitarias.

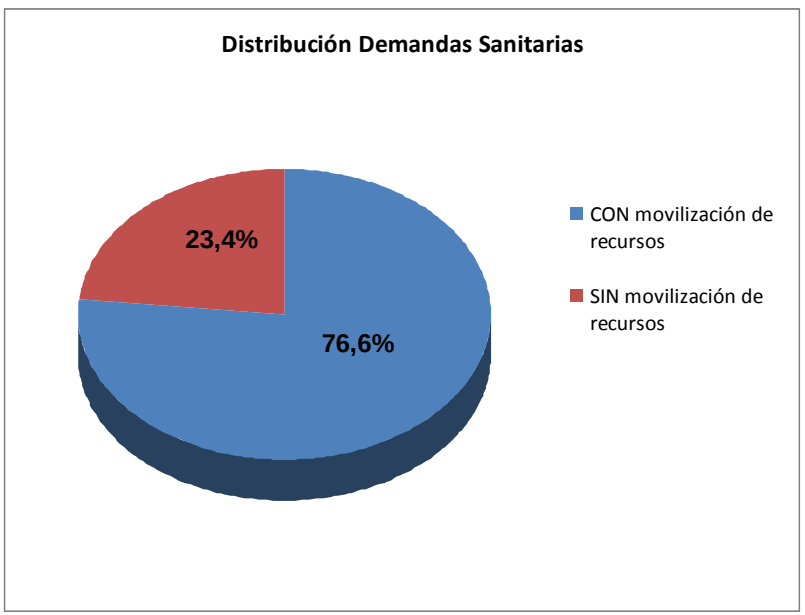
INDICADORES GLOBALES DE ACTIVIDAD DEL SUC EN CANARIAS

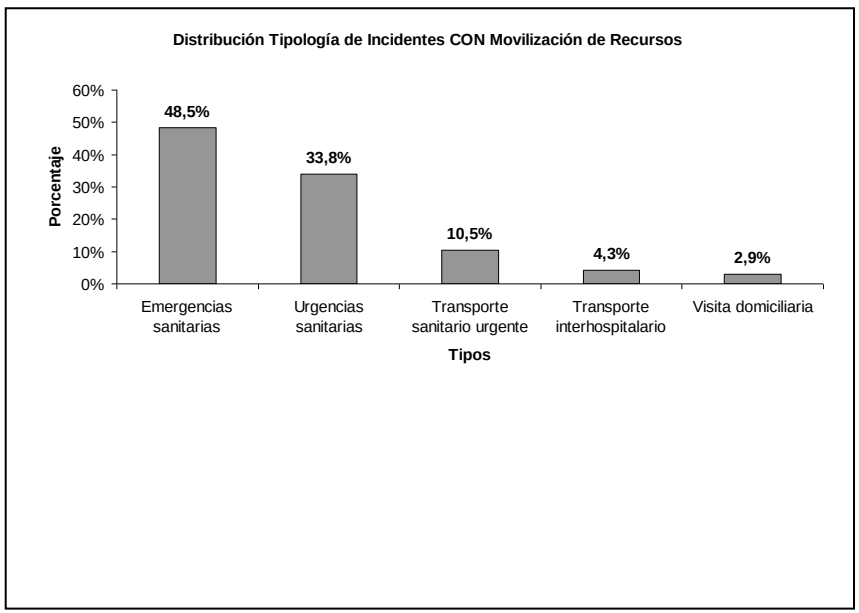
Durante el año 2014, la actividad del SUC incrementó un 4,2% respecto al año anterior, debido fundamentalmente a las demandas sanitarias en las que se movilizan recursos, cuyo aumento se cifró en un 5,3%.

Las demandas resueltas sin movilización de recursos también registraron una leve subida con un crecimiento del 0,8%.

Por detalle, la consulta médica incrementó un 0,4%, las emergencias sanitarias un 5,3%, las urgencias sanitarias, un 4,6%, el transporte sanitario urgente, un 4,8%, el transporte interhospitalario, un 9,9% y la visita domiciliaria un 7,5%.

El número de recursos activados durante 2014, también registró un incremento de casi un 4%, debido al aumento de actividad de las demandas con movilización de recursos.





- **Distribución de los incidentes sanitarios por tipología**

Incluyendo consulta médica y con movilización de recursos (*)

			Cantidad	%
Enfermedad				
	Alteración de conciencia	46.418	16,8%	
	Dolor	28.413	10,3%	
	Ahogo	11.483	4,2%	
	Fiebre	4.824	1,7%	
	Otros	135.769	49,2%	
			218.310	82,50%
Transporte interhospitalario				
			9.322	3,50%
Accidentes				
			36.866	14,1%
	TOTAL INCIDENTES		**276.024**	**100%**

(*)Con movilización de recursos incluye accidentes

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en emergencias**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Las Palmas	86	119	115	139	109	92	**85**
Santa Cruz de Tenerife	64	54	61	98	67	79	**62**
Total	**150**	**173**	**176**	**237**	**176**	**169**	**147**

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en transporte secundario**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Las Palmas	412	269	340	260	401	310	**377**
Santa Cruz de Tenerife	357	332	312	307	352	273	**295**
Total	**769**	**601**	**652**	**567**	**753**	**583**	**672**

- **Actividad del avión sanitario en transporte secundario**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Las Palmas	443	489	503	516	642	553	**567**
Santa Cruz de Tenerife	211	165	138	165	127	133	**139**
Total	**654**	**654**	**641**	**681**	**769**	**686**	**706**

Transporte Sanitario No Urgente

El Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) es el servicio 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, no teniendo previsto la asistencia sanitaria durante el trayecto. El criterio de indicación del traslado se debe ajustar a razones de índole exclusivamente sanitaria.

El Transporte Sanitario No Urgente se engloba en dos modalidades:

Transporte diferido: 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.

Transporte programado: el que se solicita con al menos 12 horas de antelación a las empresas prestatarias para su realización. Puede ser puntual (traslado para consultas) o prolongado (rehabilitación, hemodiálisis...).

Durante el año 2014, la Mesa de Transporte Sanitario coordinó la realización de 886.255 servicios en Canarias, lo que supuso trasladar a 462.096 pacientes, un 2,2% más que el año anterior.

Por territorios, el 53% de los pacientes correspondió a las islas orientales, mientras que el 47% era de las islas occidentales.

Del total de servicios realizados, el 96% correspondió a traslados programados; es decir, aquellos que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para que los gestione 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 4% restante pertenece a servicios diferidos, que son los que se comunica para su gestión a la Mesa de Transporte sin antelación como son las altas de planta y de urgencias.

Los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, los cuales alcanzaron un 55% del total, seguido de los traslados de hemodiálisis que supusieron un 31%.

Canarias

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total servicios	1.090.712	1.093.807	1.023.552	866.555	854.337	886.255
Total pacientes	568.949	565.025	533.498	458.488	451.899	462.096

	Islas Orientales		Islas Occidentales	
	2013	2014	2013	2014
Total servicios	447.899	468.987	406.438	417.268
Total pacientes	237.420	242.385	214.749	219.711

	I. Orientales		I. Occidentales	
	2013	2014	2013	2014
Servicios Diferidos	19.087	19.099	22.982	22.746
Servicios Programados	428.812	449.888	383.456	394.522
TOTAL	447.899	468.987	406.438	417.268

- **Clasificación de los servicios en función de la causa que motivó el traslado**

Causas	Islas Occidentales	Islas Orientales	TOTAL	%
Hemodiálisis	135.670	136.275	271.945	31%
Rehabilitación	211.365	272.118	483.483	55%
Consultas	18.844	28.692	47.536	5%
Radioterapia	3.332	3.775	7.107	1%
Quimioterapia	928	923	1.851	0%
Pbs. diagnósticas	5.614	6.315	11.929	1%
Altas en planta	7.434	5.490	12.924	1%
Altas en Urgencias	9.640	9.884	19.524	2%
Hospital de día	12.740	1.828	14.568	2%
Otros	11.701	3.687	15.388	2%
TOTAL	**417.268**	**468.987**	**886.255**	**100%**

- **Acompañantes**

	2013	2014
Islas Orientales	31.223	30.581
Islas Occidentales	26.389	21.616

Otras actividades

PREVENTIVOS, SIMULACROS Y COLABORACIONES CON EVENTOS

Durante el año 2014 el SUC ha realizado 16 preventivos sanitarios y 18 simulacros en colaboración con otros servicios y entidades. Por otro lado, el SUC ha colaborado en diferentes actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro en 19 ocasiones durante 2014.

Preventivos		
Enero	Gran Canaria Maratón	Las Palmas de Gran Canaria
Enero	Visita de los Príncipes de Asturias	Las Palmas de Gran Canaria
Enero	Visita de los Príncipes de Asturias	Santa Cruz de Tenerife
Marzo	Visita del Presidente del Gobierno de España	Las Palmas de Gran Canaria
Abril	Olimpiadas Teresianas	Las Palmas de Gran Canaria
Mayo	Semana de la Salud de San Miguel de Abona	San Miguel
Mayo	Bajada de la Virgen del Pino	Teror – Las Palmas de Gran Canaria
Junio	Subida de la Virgen del Pino	Las Palmas de Gran Canaria - Teror
Junio	Retransmisión mundial de futbol en CC Las Terrazas	Telde
Julio	Inauguración Hospital del Norte	Icod de los Vinos
Julio	Pruebas campaña contra incendios en el Hierro	Valverde
Agosto	Morenita 2014	Candelaria
Agosto	Copa del Mundo de Baloncesto 2014	Las Palmas de Gran Canaria
Septiembre	Fiestas en La Aldea 2014	La Aldea
Diciembre	Jornadas Aniversario SUC	Santa Cruz de Tenerife
Diciembre	Partido Benéfico Amigos de Vitolo	Santa Cruz de Tenerife

Simulacros		
Marzo	Simulacro de evacuación Conservatorio de Música	Las Palmas de Gran Canaria
Abril	Simulacro de INR sísmico con atrapados	Candelaria
Mayo	Simulacro de accidente Intercambiador de Guaguas de TITSA	Santa Cruz de Tenerife
Mayo	Simulacro de accidente Garaje-Taller de Guaguas de TITSA	Santa Cruz de Tenerife
Mayo	Simulacro Marsec 2014	Las Palmas de Gran Canaria
Mayo	CANASAR 2014	Playa Blanca
Mayo	Simulacro de accidente aéreo Aeropuerto de La Palma	Mazo
Junio	Simulacro de accidente aéreo Aeropuerto de Las Palmas	Telde
Junio	Simulacro Refineria CEPSA S/C Tenerife	Santa Cruz de Tenerife
Junio	Simulacro de incendio forestal en Granadilla	Granadilla
Julio	Simulacro de incendio Iglesia de la Concepción HERIPROT 2014	La Laguna
Julio	Simulacro de accidente aéreo Aeropuerto de El Hierro	Valverde
Septiembre	Minisimulacro EVE	Las Palmas de Gran Canaria
Octubre	Ejercicio EVE SUC-Salvamento Marítimo-Hospital de G.C Dr. Negrín	Las Palmas de Gran Canaria
Octubre	Simulacro de accidente aéreo Aeropuerto La Gomera	Alajeró
Octubre	Simulacro de derrumbe de nave en El Rincón	Las Palmas de Gran Canaria
Noviembre	Simulacro Ébola	Arrecife
Diciembre	Simulacro de rescate en la Playa de las Canteras	Las Palmas de Gran Canaria

Colaboraciones		
Mayo	Exposición de Ganado en Arucas	Arucas
Mayo	Romería de San Isidro	Gáldar
Mayo	Feria Empresarial del Norte	Arucas
Junio	Posible ascenso a 1ª división de la Unión Deportiva LPA	Las Palmas de Gran Canaria
Junio	Simulacro en Autoridad Portuaria de Puerto de Arrecife	Arrecife
Julio	Romería-ofrenda al apóstol Santiago 2014	Gáldar
Julio	Fiestas de Santiago	Gáldar
Agosto	Bajada de la Rama en Agaete	Agaete
Agosto	Fuegos de San Lorenzo	Las Palmas de Gran Canaria
Septiembre	Festividad de Las Marías	Teror
Septiembre	Romería de Los Dolores	Tinajo
Octubre	Simulacro de accidente aéreo en Aeropuerto de Lanzarote	Arrecife
Octubre	Festival Gastronómico y Musical "Aromas de Otoño"	Firgas
Octubre	Simulacro de Incendio en el Centro de Control de Transito Aéreo de Canarias	Telde
Noviembre	Simulacro de incendio en las oficinas de la Autoridad Portuaria del Puerto del Rosario	Puerto del Rosario
Noviembre	Simulacro emergencia central diesel Las Salinas	Puerto del Rosario
Diciembre	Evento solidario en la Alameda de Colón	Las Palmas de Gran Canaria
Diciembre	Campanadas de Fin de Año en La Graciosa	Teguise

DIVULGACIÓN

- **Visitas a Coordinación SUC en la sala operativa**

- Personal de CEPSA
- Alumnos de FP La Orotava (TES)
- Alumnos de FP Los Gladiolos (TES)
- Alumnos socorrismo acuático (Granadilla)
- Alumnos Máster de Emergencias de la ULPGC
- Alumnos de C.R.E - Empleo Mar Rescata
- Ganador concurso de dibujo Aniversario SUC

EVENTOS, CONGRESOS, JORNADAS, SEMINARIOS, MÁSTER, PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO

- **Congresos, Jornadas y Seminarios**

- Congreso Nacional Cirugía Pediátrica celebrado en Cádiz el 22 y 23 de mayo de 2014 con la asistencia y presentación de la ponencia "Niño politraumatizado".

- Asistencia a las Jornadas SAMUR. Madrid, 3 y 4 de octubre.

- Asistencia al Congreso Internacional de Resucitación 2014, celebrado en Bilbao del 15 al 17 de mayo con la presentación de dos ponencias.

- IV Encuentro Nacional de Urgencias y Trasporte Sanitario. Córdoba, 2-4 abril.

- Congreso Macaronésico de Protección Civil y Atención a las Emergencias. Santa Cruz de Tenerife, 23 de abril.

- Póster XXVI Congreso Nacional de SEMES. Málaga, 11 al 13 de junio.

DOCENCIA Y FORMACIÓN

- **Despliegue de material de Catástrofes**

- Taller exposición de material de urgencias y catástrofes alumnos TES, La Orotava

- V Jornadas de Seguridad y Emergencias, Los Realejos

- Despliegue de material de catástrofes, La Laguna

- Taller exposición con motivo del Aniversario del SUC

- **Programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario de la Red de Atención Urgente**

- FP IES La Gomera (48 alumnos)
- IES Primero de Mayo (80 alumnos)
- IES IFP (16 alumnos)
- IES Zozamas (25 alumnos)
- IES Majada Marcial (8 alumnos)
- Academia ADF (14 alumnos)
- Academia CESUR (37 alumnos)

- **Campaña de formación específica de "Bioseguridad en el contexto de la enfermedad por virus del Ébola"**

Como acción formativa específica dentro de la Declaración de Emergencia Internacional declarada por la OMS en Agosto de 2014, el SUC realizó una campaña de formación de todos los profesionales relacionados con el transporte sanitario.

En octubre se realizó la formación avanzada en Bioseguridad (Manejo del Ébola) de dos médicos coordinadores, quienes además intervinieron en un curso de formador de formadores con la participación de ocho técnicos del SUC y tres médicos coordinadores.

En los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo el curso "Bioseguridad en el contexto de la enfermedad por virus del Ébola llegando a formar a más de 450 primeros intervinientes en ese período.

- **Prácticas en recursos del SUC**

- CRE Empleo Mar Rescata
- Residentes de Medicina de Familia
- Colegio de enfermería HUNSC

- **Otros cursos**

A lo largo de 2014, el SUC también llevó a cabo el curso "Núcleo Transnacional de Asesoramiento e Intervención Especializado en Catástrofe por Riesgo de Gripe (NAIE PANDEMIA)" dirigido a los trabajadores del Hospital Militar, un curso de "Primeros Auxilios Sanitarios" para el personal de administración de GSC y un curso sobre "Habilidades en el uso de las Telecomunicaciones del SUC" dirigido a los trabajadores de las empresas de ambulancias Aeromédica e Iscan.

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO MULTIDISCIPLINARES

- **Gercan (Grupo de Emergencias y Resucitación de Canarias)**

El SUC ha continuado participando en este grupo multidisciplinar que ha centrado su actividad durante 2014 en el seguimiento de la implantación de la hoja de Registro Único de Parada.

- **Código RCP Familiar**

El SUC ha seguido colaborando con el Servicio de Cardiología del Hosptial Insular en el programa de bystanders que consiste en la formación en técnicas de soporte vital básico a familiares de cardiópatas que hayan precisado ingreso. El SUC colabora creando un registro de familiares previamente formados que hayan activado el sistema de emergencia por una PCR de su familiar.

- **Proyecto OHSCAR (Out-of-Hospital Spanish Cardiac Arrest Registry)**

Durante 2014, el SUC ha continuado trabajando en el proyecto de creación de un Registro Español de Parada Cardíaca Extrahospitalaria, en el que participan la mayoría de los sistemas de emergencia del país. En este año se finalizó el diseño del registro y desde el mes de octubre comenzó la incorporación de datos.

- **Proyecto Eureca**

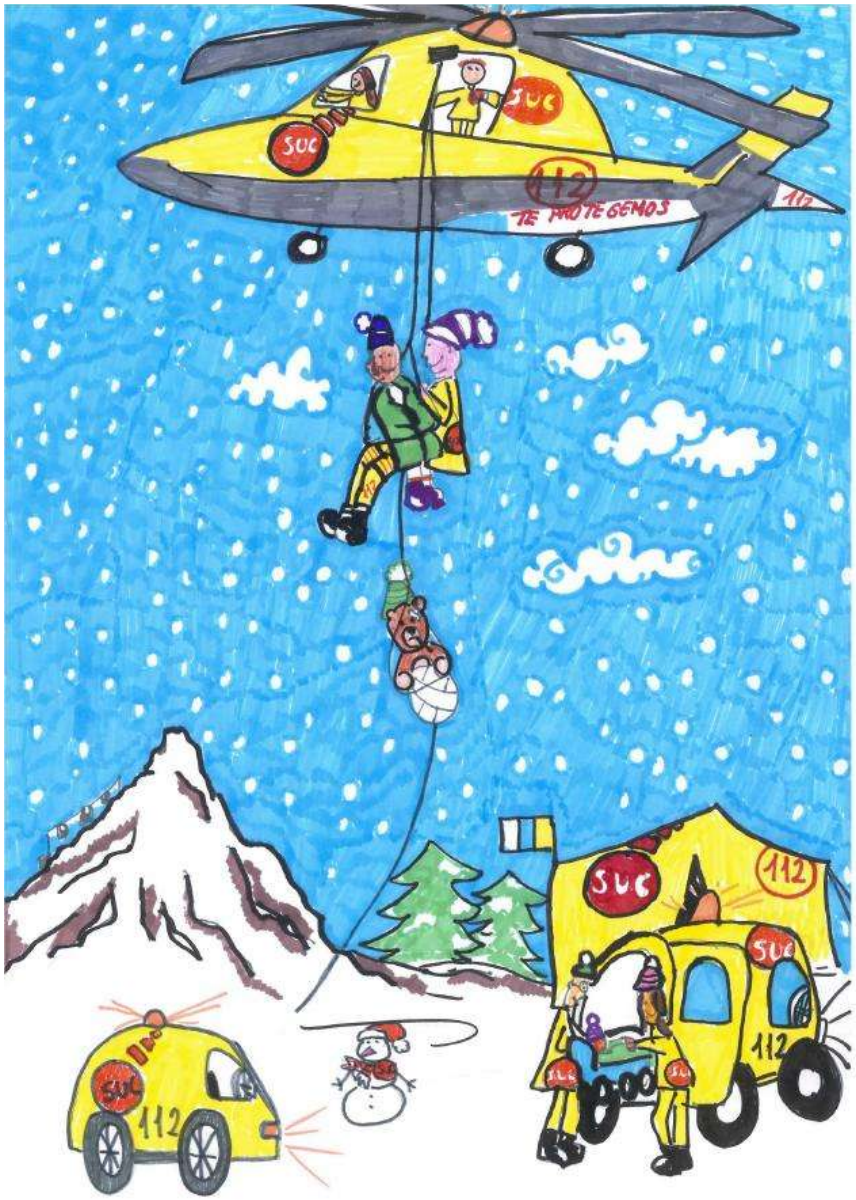
El SUC ha participado en este proyecto de nueva creación basado en la recopilación, desde el mes de octubre, de información de las situaciones de parada cardiorrespiratoria. Esta información se incorporará a una base de datos internacional en la que participan 17 países europeos.

- **Proyecto Reactmac**

En el marco de este proyecto, tres médicos coordinadores del SUC viajaron a Cabo Verde como formadores del Curso de Primeros auxilios para personal no sanitario.

- **Master de Urgencias y Emergencias**

Participación en el VI Máster de Urgencias y Emergencias organizado conjuntamente entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna con la aportación de profesorado especifico en los módulos de coordinación sanitaria de emergencias así como tutorizando visitas a coordinación de emergencias sanitarias en la sala operativa.



Título: "El Servicio de Urgencias Canario no descansa ni en Navidad y es capaz de llegar a cualquier lado para ayudar a todos los que lo necesiten".
Autor: Yaréh González Rodríguez, 11 años, 6º de Primaria, CEIP Agustín Espinosa, Los Realejos, Tenerife.

Fue noticia

El Servicio de Urgencias Canario cumplió el 1 de diciembre 20 años de funcionamiento. Para celebrar este 20 aniversario, el SUC llevó a cabo -durante la semana del 1 al 5 de diciembre- una serie de actividades dirigidas a la población y a otros colectivos profesionales que trabajan a diario con este servicio.

El Acto Institucional, a cargo del presidente del Gobierno de Canarias, la consejera de Sanidad y el Gerente de GSC, abrió esta semana conmemorativa. Las Jornadas técnicas sanitarias "20 años y nuevo retos" constituyeron un encuentro entre profesionales sanitarios de ámbito regional y nacional, que analizó los distintos roles profesionales del SUC, las particularidades de este servicio en los dos archipiélagos españoles, así como los avances de la telemedicina y las nuevas aplicaciones tecnológicas en el servicio que se presta al ciudadano. Una feria al aire libre organizada de forma simultánea en ambas capitales denominada "El SUC responde" y dirigida a escolares y población en general reunió a cientos de personas en torno a la Plaza de España, en Santa Cruz de Tenerife, y en la Playa de Las Canteras, en las Palmas de Gran Canaria, que pudieron conocer los recursos de catástrofes del SUC y completar su formación en primeros auxilios. Los escolares del Archipiélago de 5º y 6º de Educación Primaria de centros de enseñanza de distintos municipios tuvieron la oportunidad de participar en un concurso de dibujo en el que resultó ganador un alumno de Tenerife. Por último, la puesta en marcha de la nueva página web del SUC (www.succanarias.com) y la apertura del canal YouTube del servicio han supuesto un salto cualitativo en la comunicación y el contacto directo del SUC con los ciudadanos.

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

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 continuó trabajando, durante 2014, en mejorar la calidad de la coordinación operativa al objeto de mantenerse como un instrumento eficaz que responda a las necesidades de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad Autónoma de Canarias en caso de emergencia.

Para ello, prosiguió con la renovación de la infraestructura tecnológica integrando nuevos productos que garantizan la incorporación de nuevas tareas de coordinación, adecuando la gestión operativa del 1-1-2 a la atención de los nuevos riesgos emergentes.

Asimismo, durante este año, el 1-1-2 siguió afianzando en la población la cultura de emergencias y de autoprotección con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccionen adecuadamente si se encuentren en una situación de emergencia y, en caso necesario, alerten de forma rápida y eficaz al 1-1-2.

En esa línea se han llevado a cabo acciones de difusión entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, tanto a nivel autonómico como nacional e internacional, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

Precisamente en el ámbito internacional se ha trabajado para adaptar el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico a los nuevos riesgos emergentes, además de consolidar la imagen del Archipiélago como destino seguro.

Actividad

Durante 2014, el CECOES 1-1-2 coordinó la respuesta de un total de 482.483 incidentes en el año 2014, lo que supone un aumento de la actividad del 2,5% respecto al ejercicio anterior.

De igual manera, el número de personas atendidas por el 1-1-2 Canarias creció un

2,4% en 2014. Este aumento hizo que el número de afectados se elevara a 466.172, de los cuales casi la tercera parte, es decir, 135.792 personas, precisaban una asistencia vital ya que su situación era de emergencia.

El resto de los afectados, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de urgencias que, aún siendo graves, no eran vitales.

Por tipología de incidentes, los sanitarios englobaron el 49,2% de los casos, mientras que el 42,8% correspondió a incidentes relacionados con la seguridad, extinción de incendios y salvamento, seguido de los accidentes, ya fueran de tráfico, laborales y otros, que aglutinaron el 8,1% restante.

Además, el 91,8% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador - 442.875 incidentes - fue de carácter monosectorial, frente al 8,2% restante clasificada como respuesta multisectorial, lo que significa que el CECOES 1-1-2 coordinó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

Por sectores, los incidentes relacionados con la seguridad ciudadana descendieron un 2,63%, mientras que aquellos que requirieron la intervención de los servicios de extinción de incendios, salvamento y rescate fueron los que experimentaron el mayor crecimiento, con un 11,93% de aumento. Esta subida responde a la actividad desarrollada por estos servicios fundamentalmente durante las situaciones de alerta por fenómenos meteorológicos adversos declarados en Canarias en 2014.

Por su parte, los incidentes sanitarios incrementaron un 4,18% respecto al año anterior y los relacionados con salvamento marítimo lo hicieron en un 3.92%.

Respecto a los accidentes, que requieren la intervención de los recursos de emergencias de más de un sector, aumentaron un 5,05% respecto al año anterior.

En cuanto a la localización de los incidentes por territorios, con y sin movilización de recursos, el mayor número se registró en la provincia de Las Palmas, donde se concentra más de un 52% de los incidentes, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad superó el 47%.

Por islas, Gran Canaria y Tenerife contabilizaron el mayor número de incidentes con una representación porcentual sobre el total de un 42,8% y un 42,6%, respectivamente. A gran distancia le siguen Lanzarote, con el 5,8% de incidentes, Fuerteventura, con el 4,1%, La Palma, con el 3%, La Gomera, con el 1% y El Hierro, con el 0,7%.

- **Distribución de demandas**
  (Clasificación de casos atendidos)

Total Demandas 768.403 2.105/Día	**Sin movilización de recursos** 402.285 52,4%	**Información**	285.920
		Consultas teledirigidas	116.365
	Con movilización de recursos 366.118 47,6%	**Emergencias**	147.345
		Urgencias	218.773

- **Tipología de incidentes**
  (Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES

	Cantidad	%
Sanidad	**237.158**	**49,2%**
Seguridad ciudadana	**159.280**	**33%**
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate	**46.437**	**9,6%**
TOTAL	**442.875**	**91,8%**

MULTISECTORIALES

	Cantidad	%
Accidentes	**38.866**	**8%**
Salvamento Marítimo	**742**	**0,2%**
TOTAL	**39.608**	**8,2%**

OTROS IDIOMAS

Por lo que se refiere a la actividad en idiomas, más de 9.000 extranjeros solicitaron ayuda al Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, durante el año 2014. Estas llamadas fueron atendidas por los operadores de demanda presentes en el centro coordinador, durante las 24 horas del día, y que hablan además del español, los idiomas inglés, alemán, francés e italiano.

Desde su puesta en marcha, el 1-1-2 Canarias ha incrementado en 271% la actividad en este tipo de atención multilingüe. Ello responde, a la labor de divulgación que desde hace años viene desarrollando el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias con las embajadas y sedes consulares abiertas en nuestro Archipiélago, así como con los diferentes touroperadores, con el fin de que éstos trasladen a sus clientes el funcionamiento de este servicio, de vital importancia en caso de una situación de urgencia.

Además, el 1-1-2 del Gobierno de Canarias es el único centro coordinador de Europa que atiende las peticiones de ayuda de los ciudadanos en cinco idiomas con operadores de demanda integrados en el propio centro, lo que agiliza la respuesta al ciudadano extranjero. Esta asistencia permite gestionar de forma rápida y eficaz las demandas de los millones de turistas que visitan cada año el Archipiélago y que se pueden encontrar en una situación de urgencia y/o emergencia en la que sea precisa la intervención de los servicios de seguridad, sanidad, extinción de incendios o rescates.

Del total de llamadas recibidas en el 1-1-2 Canarias en idiomas diferentes al español, las más numerosas correspondieron a las de habla inglesa que significaron el 66,89% del total. Le sigue las llamadas atendidas en alemán, que representaron el 21,61%, y a gran distancia las atendidas en italiano y francés, con un 8,25% y un 3,16%, respectivamente.

El período en el que se registró una mayor actividad en este tipo de demandas fue entre los meses de marzo y noviembre, coincidiendo con la temporada alta de turismo extranjero en Canarias.

En cuanto a la tipología de los incidentes por lo que solicitaron ayuda, los relacionados con el sector de seguridad representaron el mayor porcentaje, con un 46,34%. Le siguen, los incidentes de tipo sanitario, que englobaron el 27,38% de llamadas, los accidentes, con el 9,35%, y en menor medida las asistencias técnicas, los incendios y los incidentes relacionados con salvamento marítimo. Para su resolución el 1-1-2 coordinó la activación de los servicios de seguridad, sanidad, extinción de incendios, salvamento y rescate. Las llamadas resueltas sin movilización de recursos suponen el 12,78% del total de la actividad.

Renovación de la infraestructura tecnológica

GESTIÓN TELEFÓNICA

En lo referente a la telefonía, durante 2014, el CECOES 1-1-2 fortaleció la infraestructura existente con nuevos elementos que aportan una mayor diversificación y estabilidad al servicio, al tiempo que se ha evolucionado la aplicación de gestión telefónica, adaptándola a las necesidades y exigencias de los nuevos riesgos emergentes.

HARDWARE

A lo largo de 2014 se renovó parte de la arquitectura de hardware que da servicio a las aplicaciones de las Salas Operativas del 1-1-2. Esto incluyó la adquisición de nuevos servidores, entorno de almacenamiento de datos y nueva electrónica de red para optimizar el tráfico de red en las Salas.

RADIOCOMUNICACIONES

En el ámbito de las radiocomunicaciones, se han elaborado las bases para la renovación de la matriz de radiocomunicaciones que presta servicio a ambas Salas y se trabaja ya en un proyecto piloto para reestructurar la red de backup PMR.

Sistema de alertas para el sector turístico

Durante 2014, el Centro Coordinador continuó con el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico incluyendo los nuevos riesgos emergentes y consolidando la imagen del Archipiélago como destino seguro.

En este sentido se trabajó en estrecha colaboración con la Federación de empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL) que participan activamente en el proyecto y que muestran un gran compromiso en la labor de difusión y el conocimiento del teléfono único de emergencias.

Asimismo se establecieron protocolos de colaboración con diferentes consulados y se ha establecido el envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus correspondientes recomendaciones, como continuación al compromiso del 1-1-2 Canarias con el sector turístico de establecer una alerta temprana entre los turistas que nos visitan, contribuyendo así a diferenciar a Canarias como destino seguro.

Cultura de la emergencia y de la autoprotección

En 2014, el CECOES 1-1-2 ha realizado diferentes acciones con el fin de aumentar en la población la cultura de la emergencia y la autoprotección, y de difundir el servicio entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias.

Principales acciones:

- El @112canarias ha alcanzado en Twiter más de 74.000 seguidores, localizados en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo (estudio realizado con varias herramientas de monitorización de la red social).

- Difusión entre los medios de comunicación y la población de la App Fress112 mediante notas de prensa, tweets y videos colgados en nuestro perfil de Youtube.

- Continuidad a los convenios firmados y puestos en marcha con la ULPGC para la participación activa en la formación de los estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos, facilitando además el Practicum de los alumnos en las salas del centro 1-1-2.

- Participación en más de 445 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de los diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias y 290 preventivos.

- Charlas formativas en diferentes centros educativos así como recepción de visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupo de escolares, alumnos universitarios canarios y extranjeros, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

- Actualización periódica de los contenidos de las webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer el funcionamiento del servicio, acceder a las declaraciones de alertas y enlazar a los consejos de autoprotección que emite el Gobierno de Canarias.

Visitas

Cerca de 700 personas visitaron el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 durante el 2014, un 38% más que en el año anterior. Este servicio, acogió a más de 40 grupos interesados en conocer su funcionamiento, tanto en la sala operativa de Las Palmas como en la de Santa Cruz de Tenerife.

Un año más fueron los profesionales y voluntarios del sector, como el SAR, Policías Locales, Bomberos, Protección Civil Municipal, Cruz Roja y Socorristas los que concentraron el mayor número de solicitudes.

En lo que se refiere a estudiantes, los grupos más numerosos fueron los de alumnos de cursos relacionados con la Sanidad y la Seguridad en formación profesional, aunque también se recibieron a futuros graduados de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y de la Universidad de La Laguna, que quisieron saber más sobre la gestión que se lleva a cabo desde este centro coordinador.

Uno de los colectivos que mantiene una estrecha relación con el 1-1-2 Canarias es el consular, dentro de la atención que prestan a sus compatriotas cuando se encuentran en una situación de urgencia o emergencia. Este año 2014 se mantuvieron encuentros con los representantes de los consulados de Finlandia, Gran Bretaña, y Noruega, entre otros.

Por último, se continuó con las líneas de cooperación y colaboración de proyectos europeos, recibiendo a una delegación de Bomberos y Protección Civil de Azores, dentro del proyecto Emernet.

Fue noticia

La protección de las infraestructuras críticas fue objeto de análisis y debate en las II Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias que organizó el Gobierno de Canarias, a través del CECOES 1-1-2. Estas Jornadas reunieron a representantes de distintos sectores relacionados con la Ley 8/2011 de Infraestructuras Críticas, con el objeto de concienciar a los distintos organismos, empresas y profesionales implicados en esta Ley acerca de las amenazas a las que se encuentran sometidas y avanzar en la coordinación entre la Administración y los operadores en la respuesta ante incidentes y emergencias. Dentro de un amplio abanico de ponentes, participaron responsables de seguridad del Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC), del Ministerio de Defensa (COSDEF), Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), así como expertos vinculados a la protección o seguridad en distintos sectores estratégicos como CEPSA, Telefónica, ENDESA, Securizame, START UP SL, además del Servicio Canario de Salud y la propia Dirección General. Entre todos, se abordó la identificación de los requerimientos establecidos por la legislación vigente, así como las líneas de trabajo definidas por parte de organismos oficiales y distintos sectores estratégicos para implantar y desarrollar la normativa. Esta nueva edición de Tecnología y Nuevas Emergencias finalizó con una mesa redonda en la que se profundizó sobre la mejora de la coordinación de los incidentes generados en una infraestructura crítica.

C/ El Cedro, 3. Tíncer
38003 - Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 238 600 - Fax: 922 249 392

C/ Real del Castillo, 152
35014 - Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 498 600 - Fax: 928 274 274

www.gsccanarias.com

Gobierno de Canarias