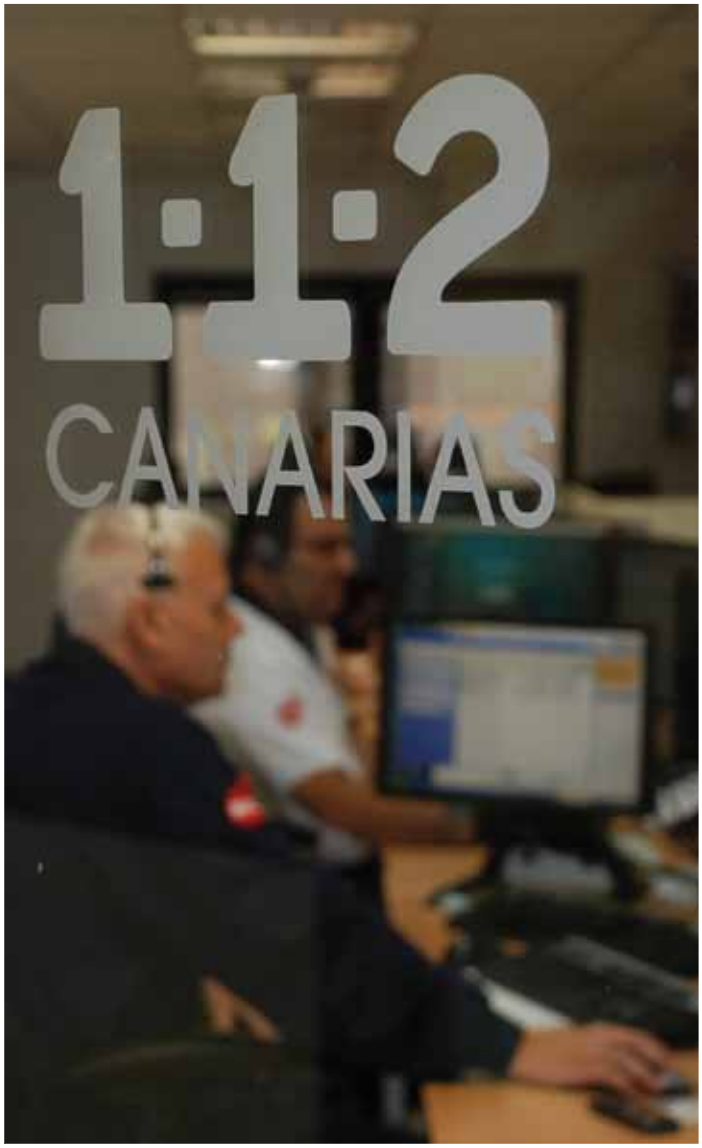


Memoria 2016

GSC

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Memoria 2016

Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

ÍNDICE

La Empresa 8

Objeto social 11

Consejo de Administración 12

Equipo Directivo 13

Organigrama 14

Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación 15

Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales 17

Unidad de Recursos Humanos 17

Unidad de Comunicación y Atención Personalizada 18

Gestión 20

Unidad de Gestión Económica 23

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios 23

Gestión de Servicios y Asistencia al Órgano Recaudatorio del SCS 25

Servicio de Urgencias Canario 28

Atención Sanitaria Urgente 31

Transporte Sanitario No Urgente 35

Preventivos, simulacros y colaboraciones en eventos 38

Participación en Congresos 38

Actividades divulgativas 39

Actividades docentes y formativas 39

1-1-2 Canarias 40

Actividad 43

Servicio de atención a la mujer víctima de violencia 46

Simulacros y preventivos 49

Atención al turista 49

Cultura de la emergencia y autoprotección 50

Presencia en redes sociales 51

Voluntad de sumar

La empresa pública GSC lleva 22 años coordinando recursos y prestando asistencia a la población en áreas tan sensibles como las urgencias prehospitalarias, las emergencias y la seguridad. Nuestra trayectoria nos ha permitido obtener la confianza de los canarios, siendo además un modelo a seguir por otros centros fuera de nuestro Archipiélago. Pero nuestro objetivo va más allá. Vivimos en un territorio turístico, que recibe cada año a millones de visitantes y a ellos va también dedicado nuestro esfuerzo, con el objetivo de convertir a Canarias en un destino aún más seguro.

En el año 2016 este trabajo fue reconocido. El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 recibió el Premio a la Dedicación y Colaboración, que anualmente otorga el Cuerpo Consular de Las Palmas. Con esta distinción han querido premiar la labor que desarrolla este servicio con las sedes consulares, los empresarios y los operadores turísticos, al objeto de garantizar una correcta asistencia en caso de emergencia.

La proyección de la imagen del CECOES y SUC, como entidades de referencia en la coordinación y atención de las urgencias y emergencias en Canarias, debe tener el objetivo de servir de nexo con todos los actores que operan en un sector tan sensible, esencial y crítico, generando sinergias en todas las áreas y consiguiendo la máxima coordinación posible, tanto en la prevención, como la activación de todos los recursos de emergencia.

Desde su puesta en marcha, el 1-1-2 Canarias ha garantizado una atención multilingüe de las llamadas en inglés, alemán, francés e italiano, además de en español. Asimismo, el centro coordinador ha llevado a cabo campañas específicas entre el sector turístico bajo el eslogan "vacaciones seguras", con la edición de folletos en varios idiomas y ha implantado el sistema de "alerta temprana", que ofrece información a los consulados, operadores turísticos y agencias de viajes sobre las alertas por fenómenos meteorológicos, así como las recomendaciones a seguir por los turistas que se encuentran en el Archipiélago.

También hemos crecido en formación. En el marco de las IV Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias, conseguimos reunir a más de 300 profesionales del sector en un foro de debate

sobre la Investigación y el Desarrollo aplicados a la gestión de las Emergencias, conscientes de que la continuidad de este encuentro sitúa a Canarias a la vanguardia del conocimiento sobre el uso del I+D en el sector.

En el ámbito sanitario, quisiera destacar la colaboración con los colegios oficiales en el marco de la formación, coordinación y prevención ante grandes catástrofes. Este tipo de acuerdos ha permitido, por ejemplo, que los profesionales de la Psicología puedan intervenir en incidentes de múltiples víctimas o no rutinarios, cuando por su magnitud o consecuencias sea necesario el apoyo de estos especialistas. Así las personas involucradas recibirán una atención integral, siempre en coordinación con el resto de intervinientes.

Desde el SUC y el CECOES-112 tenemos la voluntad y máximo interés en poner en valor un modelo integrador de emergencias del Gobierno de Canarias, en el que participen conjuntamente, todos los servicios de seguridad y emergencias en la gestión diaria de los incidentes.

No quería terminar sin reconocer el excelente capital humano de esta empresa pública y agradecerle su contribución, tanto de los que conforman la actual plantilla, como a los que con su aportación en el pasado han permitido situar a GSC en el nivel actual. Incluso en momentos donde la situación de crisis global les ha afectado directamente, han sabido mantener una actitud profesional y han estado a la altura de cada situación que les ha tocado gestionar.

Después de atravesar años difíciles, en un entorno económico de ajustes, la evolución de los resultados nos permite ser optimistas a medio plazo. Seguiremos trabajando en la misma línea, con la perspectiva de alcanzar una estabilidad financiera con la que aplicar nuevas inversiones y acometer con éxito proyectos en el futuro.

Gracias.

Luis Rodríguez Neyra
Director Gerente

1

La empresa

Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), empresa pública del Gobierno de Canarias, es una sociedad anónima unipersonal, con fecha de constitución 30 de septiembre de 1994.

Modificó el objeto social el 16 de diciembre de 1996 y el 18 de julio de 2000 la denominación social.

El accionariado es 100% público del Gobierno de Canarias y el capital social asciende a 474.360,81 euros.

En la actualidad está adscrita a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

Entre los servicios encomendados por el Gobierno de Canarias destacan el Servicio de Urgencias Canario (SUC), responsable de la asistencia y traslado urgente prehospitalario, y el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2. Nuestras señas de identidad.

La empresa pública GSC gestiona el Servicio de Urgencias Canario (SUC) y el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2

Objeto Social, nuestra razón de ser

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

- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos, actuando como entidad colaboradora de recaudación.
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios.
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial.
- Coordinación de todos los niveles asistenciales de la atención urgente.

- Coordinación 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 e instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores.
- Prestar servicios operativos y de formación en materia de seguridad pública para lo cual podrá gestionar centros y establecimientos de naturaleza pública o privada, así como contratar equipos humanos y recursos materiales.

Nuestro Órgano de Administración

Los miembros del Consejo de Administración, a fecha del 31 de diciembre de 2016, son los siguientes:

Presidente
Excmo. Sr. D. Jesús Morera Molina. Consejero de Sanidad.

Vicepresidenta
Excma. Sra. Dª. Nieves Lady Barreto Hernández. Consejera de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

Vocal
Ilma. Sra. Dª. Cristina de León Marrero. Secretaria General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

Vocal
Ilma. Sra. Dª. Blanca Pérez Delgado. Viceconsejera de Medioambiente, Seguridad y Emergencias. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

Vocal
Ilmo. Sr. D. Juan Francisco Padrón Rodríguez, Director General de Seguridad y Emergencias. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

Vocal
Ilmo. Sr. D. Roberto Moreno Díaz. Director General del Servicio Canario de la Salud. Consejería de Sanidad.

Vocal
Ilma. Sra. Dª. Laura María Martín Pérez. Secretaria General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Vocal
Ilma. Sra. Dª. María Teresa Peiró García-Machiñena. Directora General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud. Consejería de Sanidad.

Vocal
Ilmo. Sr. D. Jesús Javier Plata Vera. Secretario General del Servicio Canario de la Salud.

Vocal
Ilmo. Sr. D. Carlos Gustavo Díaz Perera. Director General de Planificación y Presupuestos. Consejería de Hacienda.

Secretario No Administrador
Sr. D. Luis Rodríguez Neyra. Director Gerente de GSC

El cargo de **Consejero Delegado** es asumido por el Vocal del Consejo de Administración, Ilmo. Sr. D. Roberto Moreno Díaz. El cargo de **Letrada asesora del Consejo de Administración** es ejercido por Dª. Otilia Olascoaga Hernández, trabajadora de esta sociedad.

Y el Equipo Directivo de GSC

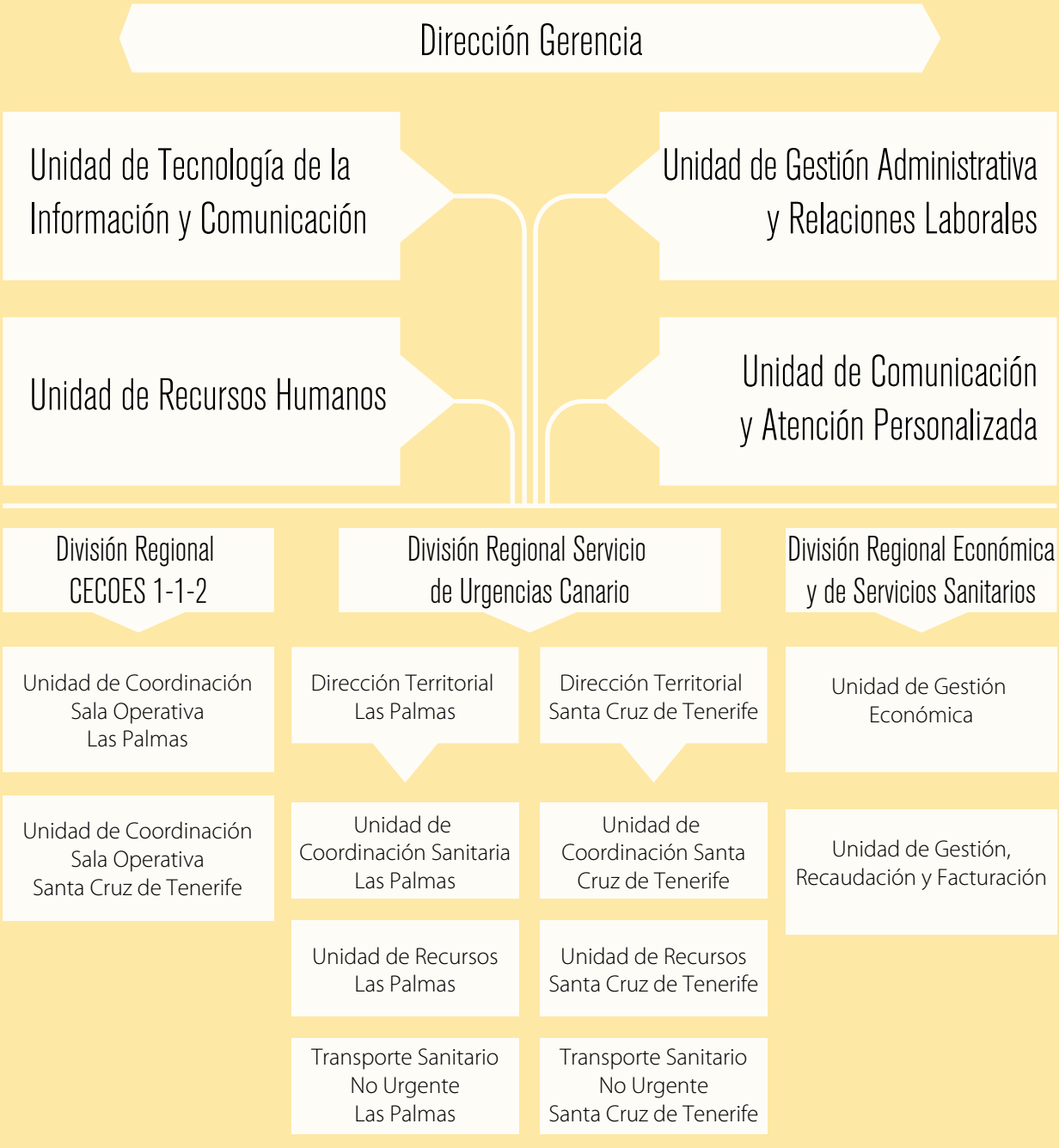
El personal directivo de GSC, vigente a fecha del 31 de diciembre de 2016, es el siguiente:

Director Gerente
D. Luis Rodríguez Neyra

Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)
D. José Domingo Linares Albertos

Director Territorial del Servicio de Urgencias Canario Las Palmas
D. Luis Cabrera Peña

Directora Territorial del Servicio de Urgencias Canario Santa Cruz de Tenerife
Dª Marcela Posca Maina


Dirección Gerencia
Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación
Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales
Unidad de Recursos Humanos
Unidad de Comunicación y Atención Personalizada
División Regional CECOES 1-1-2
División Regional Servicio de Urgencias Canario
División Regional Económica y de Servicios Sanitarios
Unidad de Coordinación Sala Operativa Las Palmas
Unidad de Coordinación Sala Operativa Santa Cruz de Tenerife
Dirección Territorial Las Palmas
Dirección Territorial Santa Cruz de Tenerife
Unidad de Coordinación Sanitaria Las Palmas
Unidad de Coordinación Santa Cruz de Tenerife
Unidad de Recursos Las Palmas
Unidad de Recursos Santa Cruz de Tenerife
Transporte Sanitario No Urgente Las Palmas
Transporte Sanitario No Urgente Santa Cruz de Tenerife
Unidad de Gestión Económica
Unidad de Gestión, Recaudación y Facturación

Dirección Gerencia

Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

Las Unidades de Tecnología de la Información, Comunicación y Atención Personalizada, Gestión Administrativa y Recursos Humanos, están adscritas a Gerencia y prestan servicios horizontales

Al margen de las tareas habituales de mantenimiento y resolución de incidencias, se han realizado multitud de actuaciones, especialmente en el ámbito del CECOES 1-1-2 y, en menor medida, en las áreas horizontales y Servicio de Urgencias Canario (SUC).

En las áreas de seguridad y comunicaciones, se realizaron las siguientes actuaciones:

- Homogeneización del nuevo sistema de control de acceso a todas las sedes de GSC, empleando elementos biométricos (huella) y tarjetas de proximidad con código de control.
- Renovación de la plataforma de seguridad perimetral hasta 2019.
- Mejora de las comunicaciones, con la incorporación de nuevos accesos a Internet y multiplicando su velocidad en las distintas sedes de la empresa.
- Incorporación de herramientas de trabajo colaborativo en varios puestos administrativos.

CECOES 1-1-2

- Organización y celebración de las "IV Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias", dedicadas en esta ocasión a la Investigación y Desarrollo en Emergencias. Se analizaron distintas líneas punteras de investigación, así como proyectos novedosos que pueden aportar una mejora en la gestión de las distintas emergencias.

- Licitación de la nueva Matriz de Radiocomunicaciones, cuya renovación permitirá la optimización de las radiocomunicaciones y homogeneidad de las comunicaciones gracias al nuevo formato.

- Formalización de todos los contratos de mantenimiento necesarios para dar estabilidad y asistencia a los servicios críticos, así como para el desarrollo evolutivo de la aplicación de gestión de incidentes puesta en marcha en 2015.

- Monitorización de los servicios utilizados en ambas sala operativas, al objeto de actuar de manera proactiva ante los problemas detectados en la infraestructura tecnológica.

- Adquisición de una plataforma de explotación de datos y elaboración de cuadros de mando, destinada a unificar la explotación estadística de las Salas Operativas y a proporcionar información objetiva y precisa del estado del servicio.

- Licitación y redacción del proyecto para el traslado de la sala operativa de Santa Cruz de Tenerife.

- Incorporación de una herramienta de escucha activa de redes sociales destinada a mejorar la información y la comunicación con el ciudadano en situaciones ordinarias y, especialmente en situaciones extraordinarias.

- Actualización tecnológica de las Salas INR con el objetivo de agilizar los procesos de gestión y comunicación durante situaciones extraordinarias.

SUC

En relación a las actuaciones específicas sobre esta División, destaca la puesta en servicio de una nueva SAI (Sistemas de Alimentación Ininterrumpida) para la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente ubicada en el Hospital Juan Carlos I, garantizando así la estabilidad eléctrica del servicio. En este ámbito se ha trabajado en la mayoría de los módulos de gestión, realizando tanto mantenimiento correctivo como evolutivo.

Unidad de Gestion Administrativa y Relaciones Laborales

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, así como las relaciones laborales entre esta 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.

Unidad de Recursos Humanos

Las principales funciones que desempeña el departamento son:

Organización y planificación del personal

Planifica las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las Divisiones que la componen, diseñando los puestos de trabajo oportunos, definiendo funciones y responsabilidades siempre en coordinación con cada División, analiza los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.

Selección

Planifica, organiza, diseña y ejecuta los sistemas de selección una vez estén definidas las necesidades de personal en cada momento.

Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas, establecidas en cada momento en coordinación con las diferentes Divisiones de la empresa.

Formación

La formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes.

Evaluación del desempeño y control del personal

Desde Recursos Humanos se controlan aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide de edad o las relaciones laborales, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.

Administración del personal

Gestiona todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

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, así como la atención a los usuarios, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, certificados de asistencia, sugerencias y felicitaciones. El total de expedientes resueltos en Canarias en 2016 ascendió a 1.655, un 19,06% más que en el año 2015. Las Reclamaciones sumaron 608 expedientes; los Certificados de Asistencia 837 y Otras Informaciones (informes a juzgados) 210.

La Unidad de Comunicación e Imagen se encarga de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas. También de 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 24 horas) y su seguimiento.

Otra línea de trabajo es la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas, así como a centros educativos con charlas formativas; y de la organización y 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 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.

400
410

2

Gestión...

Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

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

- Área contable: adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para la correcta llevanza de los registros contables. Supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la Administración, así como elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.

- Área financiera-económica: estudio de condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como el seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera. Del mismo modo se encarga de la gestión óptima de la tesorería.

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

GSC presta asesoramiento y apoyo técnico en materia de Farmacovigilancia y al proyecto del Plan de Salud de Canarias

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Plan de Salud de Canarias

Las actividades previstas para el ejercicio 2016, dentro de las actividades de planificación y coordinación y de articulación funcional de las actividades de promoción y protección de la salud y de prevención de la enfermedad de la población, protegida por el Servicio Canario de Salud, son las siguientes:

- Apoyo técnico cualificado en materias relacionadas con la Farmacovigilancia, al objeto de establecer un plan de acción en

la materia, 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: Realización/ejecución/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 llevadas a cabo son las siguientes:

- Notificación Administrativa de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 30/1992 y Ley 39/2015.

- 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, Ley 39/2015 (procedimientos administrativos) 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, las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.

- Emisión de factura de transporte sanitario conforme a la Encomienda de Gestión vigente con la Consejería de Sanidad.

- 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 PGE-112, 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 servicios y asistencia técnica al órgano recaudatorio del SCS

Notificaciones

La facturación del Transporte Sanitario se incrementó un 8,77% con respecto al ejercicio 2015, siendo en términos absolutos la diferencia de 424.143,19€

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. A este respecto, durante el ejercicio 2016, las notificaciones realizadas por tal motivo, incluidas las liquidaciones por transporte Sanitario fueron:

	Acumulado Diciembre 2016				
	Total Notificado	Notificación Personal	Notificación Correos	Notificación Propio Centro	Cobradas NO notificadas
Notificadas y Cobradas	3.329.086,02	1.971.325,33	1.184.646,74	173.113,95	-
Notificadas y No Cobradas	15.234.406,88	10.686.550,60	4.333.352,73	214.503,55	-
Cobradas y No notificadas	1.230.281,28	-	-	-	1.230.281,28
	19.793.774,18	**12.657.875,93**	**5.517.999,47**	**387.617,50**	**1.230.281,28**

De igual forma, los importes reflejados en el cuadro anterior vienen determinados, 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 notificadas 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.

	Facturas emitidas ejercicio 2016				
	Nº Facturas nacionales	Nº Facturas internacionales	Facturas tráfico convenio	Facturas anuladas	Facturas a notificar excepto Tráfico 2016
Facturas e importes Ejercicio 2016	34.528 22.600.097,27€	9.064 5.115.309,83€	19.177 10.230.154,92€	1.661 1.713.679,47€	43.592 27.715.407,10€
Notificadas facturas Ejercicio 2016	28.728 18.981.692,28€ **83,20%**	3.730 2.068.880,30€ **41,15%**			
Impedimentos Facturas 2016	3.861 1.908.867,46 € **11,18%**	2.922 1.716.915,08 € **32,24%**			
Pendiente Notificar Facturas 2016	1.939 1.709.537,53 € **5,62%**	2.412 1.329.514,45 € **26,61%**			

A través de la facturación del transporte sanitario, 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, así como lo establecido en el Decreto de Precios Públicos en 81/2009 en el cual se establece los precios públicos de las asistencias sanitarias prestadas por el Servicio Canario de la Salud y de esta forma, se ajusta a lo establecido en la encomienda en vigor. De lo facturado en el ejercicio 2016, se desprenden los datos reflejados en la siguiente página.

Como se puede comprobar, existe un incremento del 8,77% con respecto al ejercicio 2015, siendo en términos absolutos la diferencia de 424.143,19€. De igual forma, en cuanto al número de facturas emitidas durante el ejercicio 2016, éstas ascendieron a 17.741 liquidaciones, frente a las 16.996 correspondientes al ejercicio 2015, lo que supone un incremento en términos relativos del 4,38%.

Transporte sanitario	Acumulado Anual 2016	Acumulado 2015	%	Nº Facturas emitidas 2016	Nº Facturas emitidas 2015	%
Accidente deportivo	33.569,47	45.680,46	-26,51%	176	200	-12,00%
Accidente escolar	5.259,16	4.434,15	18,61%	42	33	27,27%
Accidente escolar INSS	731,33	723,14	1,13%	6	2	200,00%
Accidente laboral	189.420,72	140.640,51	34,68%	796	798	-0,25%
Accidente laboral INSS	610,24	239,76	154,52%	5	2	150,00%
Accidente tráfico convenio	2.572.275,00	2.234.961,12	15,09%	7669	6971	10,01%
Accidente tráfico no convenio	5.584,58	10.248,74	-45,51%	41	40	2,50%
Asegurados comunitarios	1.482.370,17	1.341.974,48	10,46%	4702	4213	11,61%
Convenio bilateral	121,08		0,00%	1		0,00%
Desplazados comunidades	190.827,26	160.066,16	19,22%	941	1064	-11,56%
Inmigrantes indocumentados	480,72	478,40	0,48%	4	4	0,00%
Consejería de Presidencia	2.283,05	753,52	202,98%	18	5	260,00%
Mutualista del SCS	215.117,61	243.680,49	-11,72%	1016	1297	-21,67%
Privados aseguradoras	201.870,25	245.074,22	-17,63%	684	571	19,79%
Privados pacientes	305.975,86	332.019,06	-7,84%	1446	1584	-8,71%
Privados otros	53.263,65	74.430,49	-28,44%	191	208	-8,17%
Instituciones penitenciarias	801,77	1.014,03	-20,93%	3	4	-25,00%
Suma total	**5.260.561,92**	**4.836.418,73**	**8,77%**	**17.741**	**16.996**	**4,38%**

SERVICIO

3

...para tu Salud

COORDINACION
SUC
COORDINACION
SUC

El Servicio de Urgencias Canario

Dentro de los diferentes servicios que presta el Servicio de Urgencias Canario, la actividad desarrollada durante el 2016 podemos distribuirla en tres grandes bloques: Atención sanitaria de urgencias y emergencias, Prestación del transporte sanitario no urgente y Otras actividades.

Atención Sanitaria Urgente

El SUC atiende cada día 833 demandas de asistencia. El número de personas atendidas se incrementó en un 2,5%

El SUC atendió durante el año 2016 a un total de 288.102 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente. Esto supone un incremento del 2,5 % en el número de personas atendidas respecto al año 2015.

La media diaria de demandas sanitarias se situó en 833.

	Demandas sanitarias	%
Sin movilización de recursos	**66.985**	**22,0%**
Infosalud	15.135	5,0%
Consulta médica	51.850	17,0%
Con movilización de recursos	**237.944**	**78,0%**
Emergencias sanitarias	112.753	37,0%
Urgencias sanitarias	85.769	28,1%
Transp. Sanitario Urgente	22.915	7,5%
Transporte interhospitalario	9.931	3,3%
Visita domiciliaria	6.576	2,2%
Total	**304.929**	**833/Día**

A lo largo de 2016 el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 304.929 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, lo que supone un incremento interanual del 1,7%. Del total, el 78% necesitó la movilización de algún recurso, mientras que el resto, un 22%, 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.

En este periodo analizado, el total de los incidentes sanitarios atendidos con movilización de recursos fue de 237.944, con la siguiente distribución total y porcentual, según su tipología:

- 112.753 fueron emergencias sanitarias, lo que supone una media diaria de 308.
- 85.769 urgencias sanitarias atendidas, a un promedio de 234 urgencias diarias.
- El transporte sanitario urgente (el solicitado por facultativos de atención primaria) ascendió a 22.915, con un promedio diario de 63.
- La visita a domicilio por personal de Atención Primaria y del Servicio Especial de Urgencias, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se realizó en 6.576 ocasiones, con un promedio diario de 18.
- Se realizaron 9.931 transportes interhospitalario, con un promedio de 27 al día.

El Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 304.929 incidentes

Un 22%, se resolvió mediante consultoría, a través del asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores

Incidentes Sanitarios CON Movilización de Recursos	Cantidad	%
Enfermedad + Transporte	195.871	82,03
Accidentes	42.073	17,7
Total incidentes	**237.944**	**100%**

Para la resolución de estos 237.944 incidentes fue necesaria la intervención de 247.834 recursos (media/día: 677), cifra que incluyó la movilización de ambulancias de soporte vital avanzado, soporte vital básico y sanitarizado, vehículos de Intervención Rápida, vehículos de Asistencia Médica (solo en Gran Canaria),

así como el avión sanitario y los dos helicópteros medicalizados. Muchos de estos servicios fueron apoyados por la teleasistencia de los médicos coordinadores.

El 81,10% (199.604) de las activaciones de recursos terrestres correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido por un 7,2% (17.704) 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, y por las ambulancias sanitarizadas (17.612), que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente.

Tipo de recurso terrestre movilizado	Cantidad	%
Ambulancias Soporte Vital Básico	199.604	81,08%
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	17.704	7,19%
Ambulancias Sanitarizadas	17.612	7,15%
Vehículo Asistencia Médica	6.434	2,61%
Vehículo de Coordinación Sanitaria y VIR	40	0,02%
Personal de Atención Primaria	4.794	1,95%
Total	**246.188**	**100,00%**

Por su parte, los helicópteros medicalizados fueron activados en 148 ocasiones para emergencias sanitarias y en 850 ocasiones para transportes interhospitalarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 648 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

El destino principal de los pacientes fueron los hospitales públicos, donde se trasladaron en el 56,5% de los casos, seguidos por los Centros de Atención Primaria en el 19,1% de los casos. También se trasladaron a otros centros sanitarios en un 11,7%. Y en un 12,7% de las ocasiones fueron dados de alta en el lugar tras recibir la correspondiente asistencia sanitaria de manos del personal del SUC.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos y que precisaron movilización de recursos para su resolución, el 82,3% estuvo relacionado con la atención de pacientes que

precisaban asistencia sanitaria urgente, motivada por algún tipo de enfermedad o transporte sanitario, mientras que el 17,7% fue debido a algún tipo de accidente (9,1% accidentes de tráfico, 0,3% accidentes de trabajo y 8,3% otros tipos).

En la distribución de la actividad, las islas orientales aglutinaron el 57,6% de los servicios, frente al 42,4% de las islas occidentales. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron diciembre con 27.966 demandas, seguido de enero con 25.888, y noviembre con 24.670 demandas. Los de menor actividad fueron septiembre, con 22.030 demandas sanitarias y junio con 22.463.

Los resultados

Tras analizar los datos anteriores del año 2016, se observa un nuevo incremento de actividad, aunque esta vez sólo en un 1,7% respecto al año anterior, sin variar la relación previa entre los incidentes resueltos con y sin movilización de recursos. La distribución porcentual anual de la tipología de las demandas sanitarias, se mantiene con pocas variaciones desde al año 2013 según la carga de cada uno de los tipos de incidentes mencionados.

Con detalle, podemos afirmar que respecto al año 2015:

- La consulta médica se incrementó en 2,1%.
- Las emergencias sanitarias mantuvieron la misma proporción.
- Las urgencias sanitarias se incrementaron un 7,2%.
- El transporte sanitario urgente disminuyó un 3,2%.
- El transporte interhospitalario disminuyó un 5,3%.
- La visita domiciliaria disminuyó un 6,7%.

El número de recursos activados durante el año 2016, sufrió un discreto incremento de un 0,7%, como corresponde esperar ante el pequeño incremento de actividad respecto al año anterior, pero que supera el 5% respecto a los años previos.

Con respecto a los recursos aéreos se reproduce una situación similar, con un incremento del 1,7%. Este aumento vuelve a ser a expensas del incremento en las intervenciones de los helicópteros medicalizados con un 9,9%, pero si bien las solicitudes de transportes interhospitalarios aumentaron en 7,6%, el incremento respecto a 2015 se debe a su intervención en emergencias, que aumentó en 25,4%,

La isla de origen de los transportes interhospitalarios no sufre variaciones significativas respecto a 2015, siendo lo más destacado que Lanzarote pasa del 29,5% al 33,6% del total (las variaciones en las otras islas oscilan entre 0,3% y 1,3%). El destino de los afectados tampoco sufre cambios importantes, siendo lo único apreciable un aumento de 2,2% en los traslados a Centros de Atención Primaria.

Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)

El Transporte Sanitario No Urgente puede englobarse en las siguientes 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...).

La MTSNU gestionó el traslado de trasladar a 470.299 pacientes y más de 900.000 servicios. El 95,7% correspondió a servicios programados

Durante 2016 se gestionaron un total de 903.393 servicios de TSNU en Canarias, lo que supuso trasladar a 470.299 pacientes, con un incremento del 1% respecto al año anterior (2015). Por provincias, el 53,6% de los pacientes correspondieron a la provincia de Las Palmas, mientras que el 46,4% eran de la de Santa Cruz de Tenerife.

Del total de servicios realizados, el 95,7% correspondió a servicios programados, similar al 2014, es decir, aquellos traslados que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para su gestión con las empresas de ambulancias. Este tipo de servicios programados puede ser puntual, como es el traslado a consultas y sus regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis, rehabilitación o radioterapia, por ejemplo. El 4,3% 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.

Rehabilitación supuso el 54,3% del total, seguido por hemodiálisis con 31,35%

Por último, los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, que alcanzaron un 54,3% del total, seguido por los traslados de hemodiálisis, que supusieron un 31,3 %, porcentajes que prácticamente se mantienen igual respecto al año previo.

Distribución de la actividad del TSNU 2016 en Canarias

La comparativa en la actividad del TSNU en Canarias registrada en la Mesa de Transporte en los últimos 2 años es la siguiente:

	Canarias	
	2015	2016
Total servicios	889.623	903.393
Total pacientes	465.643	470.299

Comportamiento por tipo de servicio:

	Las Palmas		Santa Cruz de Tenerife	
	2015	2016	2015	2016
Servicios Diferidos	19.946	18.302	20.444	20.419
Servicios Programados	460.275	468.774	388.958	395.898
Total	480.221	487.076	409.402	416.317

Relación de acompañantes:

	Acompañantes	
	2015	2016
Provincia de Las Palmas	32.450	30.651
Provincia de S/C de Tenerife	21.405	20.765

Comportamiento del Transporte Sanitario No Urgente por causas:

Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	Total	%
Hemodiálisis	143.268	139.942	283.210	31,35%
Rehabilitación	203.904	286.761	490.665	54,31%
Consultas	23.362	28.119	51.481	5,70%
Radioterapia	2.952	3.951	6.903	0,76%
Quimioterapia	916	817	1.733	0,19%
Pruebas diagnósticas	7.222	5.941	13.163	1,46%
Altas en planta	7.341	5.598	12.939	1,43%
Altas en Urgencias	7.637	9.708	17.345	1,92%
Hospital de día	12.952	1.943	14.895	1,65%
Otros	6.763	4.296	11.059	1,22%
Total	416.317	487.076	903.393	100%

Y mucho más

Preventivos, simulacros y colaboraciones con eventos

El total de actividades realizadas dentro de este apartado fue de 87, lo que supone un incremento del 19% con respecto a las realizadas en el 2015, con la siguiente distribución: 34 preventivos sanitarios y 18 simulacros, en colaboración con otros servicios y entidades.

Por otro lado, el SUC colaboró en 35 actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro, durante el 2016.

El SUC participó en 34 preventivos y 18 simulacros, en colaboración con otros servicios y entidades

Participación en congresos/jornadas

- III Actualización Donación de Órganos y Tejidos para Médicos y Enfermeros de los Servicios de Urgencias.
- IX Jornadas Nacionales de Formación en Emergencias Extrahospitalarias. (Valladolid)
- IV Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias.
- Trauma Grave. Modelo organizativo hospitalario.
- Jornada de Trabajo sobre Sanidad y Seguridad en establecimientos Turísticos, ASHOTEL
- Jornadas Seguridad del Cabildo de El Hierro en CEIP Tabique de El Pinar
- Participación en Grupos de Trabajo Multidisciplinares
- Código Infarto: Durante el año 2016 el SUC ha participado en este proyecto liderado por el Servicio Canario de Salud.

El SUC responde ocupó 15 espacios en Televisión y 10 en radios de ámbito autonómico

Actividades divulgativas

Se han mantenido las charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria. Los talleres han estado impartidos por un médico coordinador y técnicos del SUC, llegando a más de 450 alumnos.

Los técnicos de coordinación del SUC han continuado guiando visitas al 1-1-2 para explicar el sector sanitario, completando la formación a los alumnos. Los grupos más numerosos han sido los del ciclo de Técnicos de Emergencias Sanitarias.

"El SUC responde" como campaña divulgativa en Radio y Televisión ha incluido 10 intervenciones en radio y 15 intervenciones en Televisión. Estas entrevistas siempre han estado impartidas por un médico coordinador, con apoyo de técnicos del SUC.

El canal Youtube del SUC, de reciente implantación, cerró 2016 con 1.231 visualizaciones. Todos los videos subidos en 2016 corresponden a los espacios de primeros auxilios emitidos en Televisión Canaria.

Actividades docentes y formativas

Programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario, enfermeros y médicos residentes de la Red de Atención Urgente del SUC. Durante el año 2016, alumnos de varias organizaciones/instituciones, en base a convenios firmados con GSC, realizaron prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC. El número de alumnos formados se aproxima a 400.

CANARIA

4

...y tu Seguridad

1-1-2
CANARIAS

El 1-1-2 Canarias

El 1-1-2 de Canarias es mucho más que un número de teléfono. Es un centro coordinador desde el que se gestionan los recursos de emergencias que existen en el Archipiélago, de tal forma que cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, salvamento, extinción o rescate, recibe una respuesta inmediata e integral.

En la misma sala están integrados los distintos servicios que forman parte de una emergencia, optimizando la ayuda: Servicio de Urgencias Canario (SUC), Cuerpo General de la Policía Canaria (CGPC), Grupo de Emergencias y Salvamento (GES), Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Bomberos y el Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia.

Un 99,15% de las llamadas son atendidas antes de los diez segundos, manteniéndose dicho parámetro por encima del 99% como en años anteriores. Con respecto al tiempo medio de descuelgue de las llamadas al 1-1-2, la media del año es de 0 segundos, es decir, la respuesta del operador de demandas es inmediata.

La actividad: Nuestro día a día

El 1-1-2 coordinó durante 2016 un total de 496.318 incidentes, lo que supuso un incremento del 1,2% con respecto a 2015, con 6.158 casos más. Este servicio recibió el 54% de las peticiones realizadas a través de las llamadas realizadas al 1-1-2 Canarias procedentes de las islas orientales -Lanzarote, Gran Canaria y Fuerteventura- y el 46% correspondió a las demandas de ayuda de las islas occidentales -La Palma, La Gomera, El Hierro y Tenerife.

En 1-1-2 atendió en el año 2016 a un total de 488.349 personas

Asimismo, el 1-1-2 atendió en 2016 a 488.349 personas en Canarias, 5.302 más que en 2015, de las cuales casi 180.000 se encontraban en una situación de emergencia, o lo que es lo mismo, en circunstancias de peligro para la vida o sus bienes.

Tabla distribución afectados según tipo de incidente

Tipo de incidente	Nº Afectados	%
Seguridad Ciudadana	155.983	31,9%
Ext. Incendios y Asistencia Técnica	43.578	8,9%
Accidentes	43.376	8,9%
Salvamento Marítimo	674	0,1%
Riesgo Sísmico	12	0,0%
Total Actividad Seguridad	**243.623**	**49,9%**
Sanidad	244.726	50,1%
Total Actividad Sanidad	**244.726**	**50,1%**
Total	**488.349**	**100%**

Comparativa 2015-2016

En líneas generales, los incidentes aumentaron un 1,26 % y el número de personas atendidas en un 1,1 %.

Además, los incidentes con movilización de recursos se incrementaron en un 2,68% respecto al 2015, debido sobre todo al incremento de las emergencias en un 12,33%.

Si bien los incidentes aumentaron, el número total de demandas descendió un 2,13%, debido principalmente a la disminución de las peticiones de información en un 9,18%. La tendencia descendente detectada en el 2015 es el resultado de la serie de acciones puestas en marcha y mantenidas durante el tiempo, destinadas a la información y educación de la población en cuanto al buen uso del teléfono de emergencias 1-1-2.

Los accidentes han aumentado un 5,07%, con especial incidencia en tráficos y laborales

La disminución de más del 9% en las peticiones de información confirma una mejor cultura de la población en el uso del servicio de emergencia

Actividad CECOES 1-1-2	Año 2015	Año 2016	Variación
Demandas atendidas	**725.595**	**710.137**	**-2,13%**
Sin movilización	**346.217**	**320.576**	**-7,41%**
Información	235.435	213.819	-9,18%
Consulta teledirigida	110.782	106.757	-3,63%
Con movilización	**379.378**	**389.561**	**2,68%**
Emergencias	161.622	181.551	12,33%
Urgencias	217.756	208.010	-4,48%
Respuesta a las llamadas			
Antes de 10 segundos %	99,28	99,15	-0,13%
Despues de 10 segundos %	0,72	0,85	18,06%
Tiempo medio de respuesta	0,00	0,00	
Incidentes	**490.160**	**496.318**	**1,26%**
Monosectoriales	**449.455**	**453.511**	**0,90%**
Sanidad	244.721	247.721	1,23%
Seguridad ciudadana	159.811	161.163	0,85%
Extinción incendios, salvamento y rescate	44.923	44.627	-0,66%
Multisectoriales	**40.705**	**42.807**	**5,16%**
Accidentes	40.042	42.073	5,07%
Salvamento marítimo	659	722	9,56%
Riesgo sísmico/ Riesgo volcánico	4	12	200,00%

En este éxito han influido varios factores. Por una parte, el funcionamiento del protocolo implantado entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias. De esta manera, la mayor parte de las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios son atendidas por este último servicio. Por otro, la difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias; las acciones divulgativas de la cultura de la autoprotección en centros educativos y las diferentes campañas informativas a través de diversos medios de comunicación, ya comentadas anteriormente.

Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, crecieron un 5,07%. Este incremento se ha debido al aumento de accidentes laborales en un 6,27% respecto a 2015, manteniéndose al alza esta tipología por tercer año consecutivo y el aumento del 7,29% de los accidentes de tráfico. En este último apartado, el incremento es del 11,4% en los accidentes sin heridos y del 1,3% en los accidentes con heridos. También aumentaron en un 5,07% de otro tipo de accidentes, donde se encuentran los accidentes en barrancos, lugares de difícil acceso, rescates y búsquedas de personas, etc. . Sin embargo, los accidentes escolares disminuyeron un 21,34%.

En cuanto a los datos registrados dentro del apartado Incendios forestales, la estadística refleja un aumento del 29,11%, debido principalmente a la actividad generada por el incendio de agosto en La Palma, además de los 18 conatos en la isla de Gran Canaria durante 2016.

En 2016 se gestionaron 14.390 demandas de asistencias a mujeres víctimas de violencia, con una media diaria de 39 llamadas

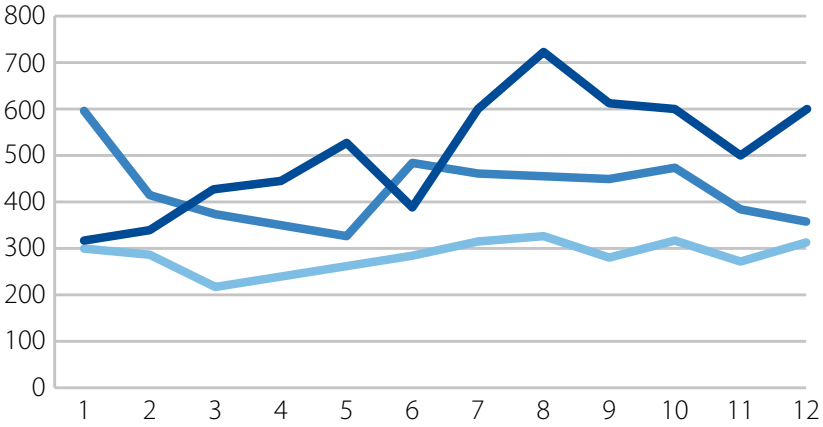
Los incidentes de Seguridad Ciudadana se incrementaron un 0,85%, lo que confirma un ligero ascenso en la actividad de este sector. Este aumento se debió sobre todo al mayor número registrado de incidentes relacionados con Menores (+10,67% respecto al 2015); a los incidentes de Violencia No Física (+4,42%) y a los Problemas de Vehículos/Tráfico (no accidentes) que crecieron un 2,62%. Sin embargo, se registró una disminución en la tipología de Actos contra la Propiedad (-2,18%).

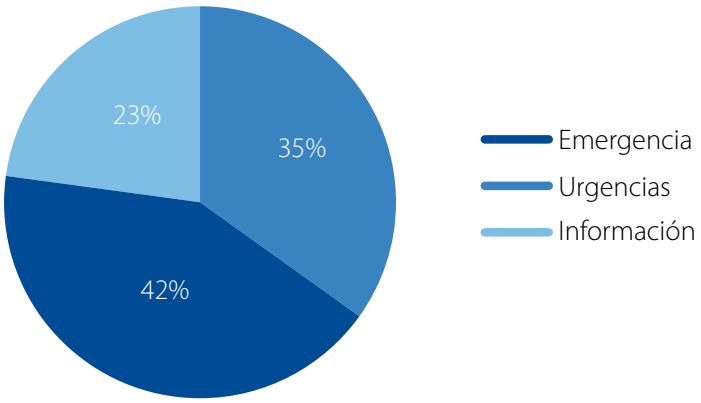
Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

A raíz del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad, en el 1-1-2 se da respuesta a la población en materia de atención a la mujer víctimas del maltrato, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato. Durante el desarrollo del ejercicio 2016 se gestionaron 14.390 demandas de asistencias, con una media diaria de 39 llamadas.

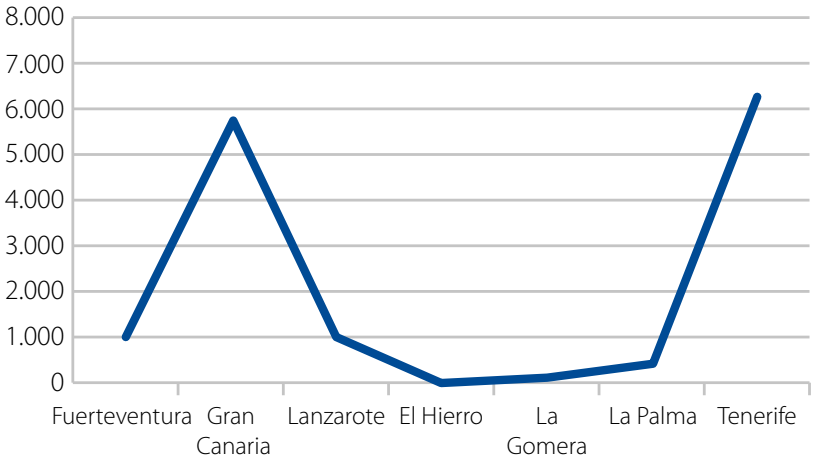
En cuanto a tipología de la asistencia, se observa como en el volumen de llamadas destacan las urgencias. Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una "situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona", y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas, tal como se demuestra en el siguiente cuadro:

Los siguientes gráficos, nos muestra la evolución de la demanda en el ejercicio 2016:

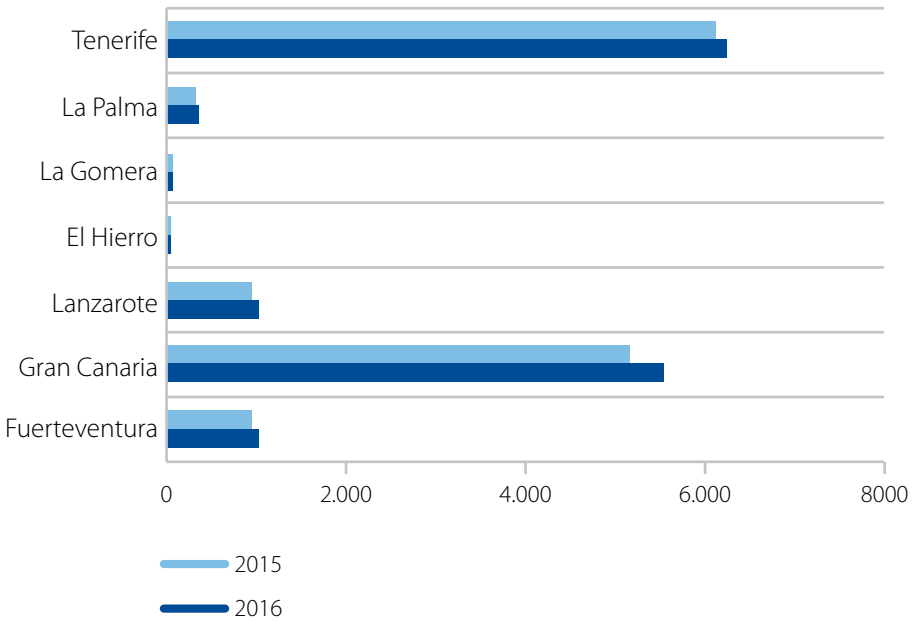




Igualmente, el mayor volumen de la demanda viene dado en las islas capitalinas, teniendo mayor repercusión en la isla de Tenerife, seguida por Gran Canaria. En cuanto a Lanzarote y Fuerteventura, la demanda es prácticamente similar, con pequeña diferencia anual, mientras que en las islas de La Palma, El Hierro y La Gomera existe una gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.



Podemos apreciar como en la provincia de Las Palmas existe un incremento del 7,09%, por un aumento de la demanda en cada una de las islas, destacando su mayor impacto en la isla de Lanzarote y Gran Canaria. Por otro lado, referente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, se aprecia igualmente un aumento del 4,56%, existiendo un aumento en la isla de La Gomera y Tenerife, siendo amortiguado en esta provincia por una minoración de la demanda en El Hierro y La Palma. La siguiente gráfica muestra las variaciones interanuales 2015-2016 correspondiente a los datos expuestos:



Objetivos cumplidos

Participación en simulacros y preventivos

Participación activa o informativa en 453 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias, así como de diferentes entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, manteniéndonos en unos niveles de participación similares al año 2015.

Participación informativa o activa en 459 preventivos, un 28,57% más que en 2015.

El 1-1-2 Canarias participó en 453 simulacros de gestión y coordinación y en 459 preventivos, de forma informativa o activa

Atención al turista

El 1-1-2 mantiene una línea de actuación para consolidar la imagen de Canarias como destino seguro. En este sentido, se ha desarrollado un sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico denominado "Alerta Temprana", que tiene como finalidad el fomento de la acción preventiva entre los turistas, con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias.

Dentro de este proyecto, destacamos las siguientes líneas de trabajo:

- La estrecha colaboración del 1-1-2 Canarias 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 1-1-2.

- El contacto permanente entre el 1-1-2 Canarias y los diferentes consulados, estableciendo protocolos de funcionamiento o colaboración con la mayoría de ellos, en cuanto al envío y distribución de avisos y alertas con antelación ante situaciones de riesgo, principalmente por fenómenos meteorológicos adversos, así como comunicaciones puntuales de otro tipo de situaciones de emergencias, en las que se haya visto afectado algún súbdito extranjero.

El sistema de Alerta Temprana mantiene informado al sector turístico de los riesgos ante una declaración de FMA

- 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.

Dentro de este objetivo común, se ha continuado con la campaña divulgativa del uso de la App "FRESS 112" entre los consulados y turoperadores presentes en las islas, para una mejor atención al turista que visita el Archipiélago y a los residentes.

Cultura de la emergencia y autoprotección

Principales acciones llevadas a cabo para divulgar la cultura de la emergencia y la autoprotección :

- Organización de eventos tales como las IV Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 18º aniversario del 1-1-2 Canarias y divulgación del uso de la App "FRESS 112" en los diferentes medios de comunicación.

La campaña *#Riesgo0* difunde en medios de comunicación y twitter consejos de autoprotección

- Participación en 22 espacios de radio por parte del personal del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en dos cadenas de radio: Cope Canarias y Canarias Radio La Autonómica.

- Difusión entre la población de la app FRESS112 mediante notas de prensa, tweets y videos colgados en nuestro perfil de Youtube.

- Continuación de los convenios firmados y puestos en marcha con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos, facilitando además el practicum de los alumnos en las salas operativas del 1-1-2.

- Charlas formativas en diferentes centros educativos.

- Intervenciones diarias del servicio de portavocía en radio y televisión, en las que no sólo se informa de los incidentes más importantes de la jornada, sino también de las alertas por FMA, facilitando además consejos de autoprotección a la población.

- Gestión de contenidos de las páginas webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer cómo funciona el servicio, acceder a las declaraciones de alertas vigentes, o enlazar a los consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias entre otras muchas acciones.

- Se han atendido unas 50 visitas, sumando 888 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

@112canarias, con 133.215 seguidores, ocupó el puesto 16 de 140 en el ranking nacional de servicios públicos, y el segundo en número de seguidores de todos los 1-1-2 de España, después de @112cmadrid.

- Refuerzo de la campaña informativa denominada "Riesgo 0", como acción preventiva con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias, además de formar a la población en esta materia. Esta campaña se ha establecido como permanente durante todo el año, coincidiendo con festivos, época estival, fiestas patronales o con el aniversario del 1-1-2.

Presencia en redes sociales

Los canales de información del 1-1-2 Canarias, puestos en marcha y gestionados directamente 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 nos 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 año 2016 se cerró con 133.215, seguidores, lo que supone un aumento de más de 28.000.

Durante el pasado año @112canarias emitió 2.497 tweets.

Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ocupa el puesto número 16 de 140 en el ranking nacional de servicios públicos encabezado por los perfiles nacionales de Guardia Civil, dirección General de Tráfico y Policía Nacional.

En cuanto al resto de los Centros 1-1-2 de España, @112canarias ocupa el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España, sólo sobrepasado por @112cmadrid.

Como novedad, durante este año se ha incorporado a la actividad del perfil las encuestas, destinadas a mejorar la cultura de la emergencia de nuestros seguidores, obteniendo una alta participación.

Por otra parte, el canal Youtube del 1-1-2 Canarias cerró el año con 12.421 reproducciones, un 61% más que en 2015.

Carretera de la Esperanza km 0,8
38291 San Cristóbal de La Laguna-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

GSC
Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Gobierno
de Canarias